HiPath
Hospitality Service Center

Version 2.5

Bedienungsanleitung

SIEMENS

Global network of innovation

1P A31003-E1325-U100-1-19

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsschluss ausdrücklich vereinbart werden. Die verwendeten Marken sind Eigentum der Siemens AG bzw. der jeweiligen Inhaber.

© Siemens AG 2007 • Information and Communication Networks,
Hofmannstraße 51, D-81359 München
Bestell-Nr.: A31003-E1325-U100-1-19 ◆ Gedruckt in der Bundesrepublik Deutschland.
Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Inhalt

Bilder 0-5

1 Einführung 1-1
1.1 Zielgruppe 1-1
1.2 Handbuchstruktur 1-2
1.3 Darstellungskonventionen 1-3

2 Einstieg in das HHSC-System 2-1
2.1 Arbeiten mit Microsoft-Windows-Elementen 2-1
2.2 Starten von HHSC 2-4
2.3 Anmelden 2-6
2.4 HHSC-Hauptbildschirm 2-7
2.5 Lizenzvarianten 2-9

3 Basisfunktionen des HHSC Front Office 3-1
3.1 Benutzereinstellungen 3-4
3.2 Nachrichtenfenster 3-5
3.3 Online-Hilfe 3-6

4 Anrufsteuerung 4-1
4.1 Anrufsteuerungszentrale 4-1
4.1.1 Anrufwarteschlange 4-5
4.1.1.1 Hinweise für das Arbeiten mit der Anrufwarteschlange 4-9
4.1.2 Eigene Anrufe 4-10
4.1.2.1 Eingabefeld zum Suchen, Verbinden und Weiterleiten 4-14
4.1.3 Bereich mit Suchergebnissen, kommenden und gehenden Rufen 4-15
4.1.3.1 Suchergebnisliste 4-15
4.1.3.2 Kommende Rufe und Gehende Rufe 4-36
4.2 Direktruf-Schaltflächen 4-38
4.2.1 Verwalten von Registerkarten und Anlegen neuer Schaltflächen 4-39
4.2.2 Bearbeiten bestehender Schaltflächen 4-42

5 Service-Auftragsverfolgung 5-1
5.1 Service-Auftragsverfolgung - Front Office Client 5-1
5.1.1 Neuer Service-Auftrag 5-2
5.1.1.1 Fensterbereich Initiator 5-4
5.1.1.2 Fensterbereich Basisinformationen 5-6
5.1.1.3 Fensterbereich Zusatzinformationen 5-10
5.1.1.4 Fensterbereich Zeitplan 5-10
5.1.1.5 Fensterbereich Aktionen 5-12

5.1.1.6 Schaltflächen 5-13
5.1.2 Service-Auftragssteuerung 5-16
5.1.2.1 Liste der Service-Aufträge 5-19
5.1.2.2 Schaltflächen 5-22
5.2 Service-Auftragsverfolgung - PDA (Personal Digital Assistant) 5-24
5.2.1 Arbeiten mit dem HHSC-PDA. 5-24
5.2.2 Eigene Aufträge zeigen 5-28
5.2.3 Neuer Service-Auftrag 5-30
5.2.4 Andere Aufträge zeigen 5-34
5.2.5 Pause 5-36
5.2.6 Abmeldung 5-37
5.3 Andere Übermittlungswege (CMI, Optiset, Kirk) 5-38
5.3.1 DECT-Schnurlostelefon (CMI) 5-40
5.3.1.1 Einstieg ins HHSC-Hauptmenü auf einem CMI 5-40
5.3.2 Optiset-Telefone 5-45
5.3.3 Kirk 5-49

6 Arbeitsauftragslisten 6-1
6.1 Parameter-Auswahl, Aufbau eines Berichts 6-2
6.1.1 Individuelle Vorlagen-Bereitstellung 6-3
6.1.2 Aufbau einer Arbeitsauftragsliste 6-3
6.1.2.1 Berichts-Kopf 6-3
6.1.2.2 Tabellenteil. 6-4
6.1.2.3 Navigationsleiste 6-4
6.2 Service-Auftragsliste 6-5
6.3 Weckruf-Status 6-9

7 Management-Informations-System 7-1
7.1 Parameter-Auswahl zur Report-Erstellung 7-4
7.1.1 Kalender zur Unterstützung der Datumseingabe 7-5
7.1.2 Individuelle Vorlagen-Bereitstellung 7-6
7.2 Aufbau eines Reports 7-7
7.2.1 Report-Kopf 7-7
7.2.2 Tabellen- und Grafik-Teil 7-7
7.2.3 Navigationsleiste 7-9
7.3 Gast-Zufriedenheits-Index. 7-10
7.4 Service-Historie Hotel 7-15
7.5 Service-Historie Person 7-21
7.6 Die häufigsten Service-Aufträge 7-27
7.7 Service-Zufriedenheit 7-30
7.8 Service-Auftragsverfolgung Grafik 7-33
7.9 Service-Auftragsverfolgung Überblick. 7-37
7.10 Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung 7-39
7.11 Service-Auftragsverfolgung Qualität 7-43

8 Gebäudeüberwachung 8-1

9 HHSC-Telefon-Schnittstellen 9-1
9.1 Telefon-Schnittstelle für Analogtelefone ohne HiPath Xpressions Hotel 9-1
9.1.1 Telefon-Eingabe für Weckruf 9-2
9.1.2 Service-Funktionen der Telefon-Schnittstelle 9-3
9.1.2.1 Ändern des Zimmerstatus 9-3
9.1.2.2 Erfassen der Minibar-Konsumationen 9-3
9.2 Telefon-Schnittstelle bei Einsatz von HiPath Xpressions Hotel 9-5
9.2.1 Phone-Mail-System 9-5
9.2.2 Telefon-Dialog für Weckruf 9-6
9.2.3 Service-Funktionen der Telefon-Schnittstelle 9-7
9.2.3.1 Ändern des Zimmerstatus 9-9
9.2.3.2 Erfassen der Minibar-Konsumationen 9-10
9.2.3.3 Ändern des Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus 9-11
9.2.3.4 Ändern des Status eines Service-Auftrags 9-12

Abkürzungen Y-1

Index Z-1

Bilder

Bild 2-1	Combo-Box oder Auswahlliste	2-1
Bild 2-2	Fenster zu Anpassung der Tabellendarstellung (Service-Auftragssteuerung als Beispiel)	2-3
Bild 2-3	Datumsauswahl	2-3
Bild 2-4	Kalender mit Datumsauswahl	2-3
Bild 2-5	HHSC-Startseite	2-5
Bild 2-6	Anmeldefenster	2-6
Bild 2-7	HHSC-Hauptbildschirm	2-7
Bild 2-8	HHSC-Menüleiste (mit aufgeklapptem Menü)	2-8
Bild 2-9	HHSC-Toolbar (mit HHSC-Logo ganz links)	2-8
Bild 3-1	Menüeinträge in "Allgemeines"	3-1
Bild 3-2	Menüeinträge in "Fenster" (bei zwei aktuell geöffneten HHSC-Fenstern)	3-2
Bild 3-3	Menüeinträge in "Hilfe"	3-2
Bild 3-4	Info-Fenster	3-3
Bild 3-5	Benutzereinstellungen ändern	3-4
Bild 3-6	Nachrichtenfenster mit Meldungen	3-6
Bild 3-7	Browser-Fenster mit Online-Hilfe (Startseite der Bedienungsanleitung als Beispiel)	3-7
Bild 4-1	Menü Anrufsteuerung	4-1
Bild 4-2	Anrufsteuerungszentrale mit allgemeiner Anrufwarteschlange	4-3
Bild 4-3	Anrufsteuerungszentrale ohne allgemeine Anrufwarteschlange	4-5
Bild 4-4	Beispiel: Lautsprecher-Einstellung während Nachschicht	4-10
Bild 4-5	Beispiel: Lautsprecher-Einstellung während Arbeitsstunden mit mehreren Operatoren im selben Raum	4-10
Bild 4-6	Anrufsteuerungszentrale - Suchergebnisliste	4-17
Bild 4-7	Anrufsteuerungszentrale - Kontextmenü in der Suchergebnisliste	4-22
Bild 4-8	Anrufsteuerungszentrale - Anrufschutz	4-22
Bild 4-9	Anrufsteuerungszentrale - Anrufschutz mit Zeitplan	4-23
Bild 4-10	Anrufsteuerungszentrale - Zeitperioden für Anrufschutz	4-24
Bild 4-11	Anrufsteuerungszentrale - Auswahl der Berechtigungsstufe der Sperre	4-26
Bild 4-12	Anrufsteuerungszentrale - Uneingeschränktes Sperren	4-27
Bild 4-13	Anrufsteuerungszentrale - Uneingeschränktes Sperren mit Zeitplan	4-28
Bild 4-14	Anrufsteuerungszentrale - Zeitperioden für Sperre	4-29
Bild 4-15	Anrufsteuerungszentrale - Anrufumleitung	4-31
Bild 4-16	Anrufsteuerungszentrale - Weckrufe	4-33
Bild 4-17	Anrufsteuerungszentrale - Erstellen/Lesen von Textnachrichten	4-35
Bild 4-18	Anrufsteuerungszentrale - Liste der gehenden Anrufe	4-37
Bild 4-19	Direktruf-Schaltflächen	4-38
Bild 4-20	Direktruf-Schaltflächen - Aufnahme neuer Schaltflächen	4-40
Bild 4-21	Direktruf-Schaltflächen - Anlegen neuer Registerkarten	4-41

Bild 4-22	Direktruf-Schaltflächen - Registerkarten umbenennen	4-42
Bild 4-23	Direktruf-Schaltflächen - Schaltflächen-Details ändern	4-43
Bild 5-1	Fenster zum Neu-Erstellen, Bearbeiten oder Kopieren eines Service-Auftrags	5-3
Bild 5-2	Neuer Service-Auftrag - Bereich Initiator (mit "schneller Suche" nach Namen)	5-4
Bild 5-3	Fenster zur Definition des Suchkriteriums	5-5
Bild 5-4	Neuer Service-Auftrag - Bereich Basisinformationen	5-7
Bild 5-5	Neuer Service-Auftrag - Anzeige des Status der Service-Mitarbeiter in Auswahlliste	5-9
Bild 5-6	Neuer Service-Auftrag - Auswahlmöglichkeit für Service-Auftrag an Kategorie	5-9
Bild 5-7	Neuer Service-Auftrag - Bereich Zusatzinformationen	5-10
Bild 5-8	Neuer Service-Auftrag - Bereich Zeitplan	5-11
Bild 5-9	Neuer Service-Auftrag - Bereich Aktionen	5-12
Bild 5-10	Service-Auftragssteuerung - Service-Auftragsliste mit Filtermöglichkeit	5-17
Bild 5-11	Service-Auftragssteuerung - Suchergebnisliste	5-17
Bild 5-12	Service-Auftragssteuerung - "anruf-relevante" Liste	5-19
Bild 5-13	PDA - Anzeige der Tastatur	5-25
Bild 5-14	PDA-Anmeldung	5-26
Bild 5-15	PDA-Ausgangsfenster	5-27
Bild 5-16	PDA-Ausgangsfenster - Service-Aufträge des Service-Mitarbeiters	5-28
Bild 5-17	PDA - Auftragsdetails	5-29
Bild 5-18	PDA - Anlegen eines neuen Service-Auftrages - Schritt 1	5-31
Bild 5-19	PDA - Anlegen eines neuen Service-Auftrages - Schritt 2	5-32
Bild 5-20	PDA - Anlegen eines neuen Service-Auftrags - Schritt 3	5-33
Bild 5-21	PDA - Anzeigen anderer Aufträge - Schritt 1	5-34
Bild 5-22	PDA - Anzeigen anderer Aufträge - Schritt 2	5-35
Bild 5-23	PDA - Erfolgloser Versuch, eine Pause zu setzen (links) und Pause (rechts)	5-36
Bild 5-24	PDA-Abmeldung	5-37
Bild 5-25	CMI-Menüschema (mit Menü-Eintrag "Geschlossen")	5-42
Bild 5-26	Optiset-Menüschema (mit Menü-Eintrag "Geschlossene Auftraege")	5-47
Bild 6-1	Arbeitsauftragslisten - Einstiegsfenster	6-2
Bild 6-2	Arbeitsauftragslisten - Beispiel eines Berichts-Kopfes	6-4
Bild 6-3	Arbeitsauftragslisten - Navigationsleiste für Berichte	6-4
Bild 6-4	Service-Auftragsliste - Fensterbereich zur Parametereingabe	6-6
Bild 6-5	Beispiel einer Service-Auftragsliste, nach Abteilungen und Kategorien gruppiert (Bildschirmausgabe)	6-9
Bild 6-6	Weckruf-Status - Fensterbereich zur Parametereingabe	6-10
Bild 6-7	Beispiel einer Liste zum Weckruf-Status (Bildschirmausgabe)	6-12
Bild 7-1	MIS-Einführungs-Bildschirm Auswertungsübersicht	7-2
Bild 7-2	MIS-Login-Bildschirm	7-3
Bild 7-3	MIS - Beispiel eines Parameter-Auswahl-Fensters	7-4

Bild 7-4	MIS - Kalender zur Datumsauswahl	7-5
Bild 7-5	MIS - Kalender-Funktionsleiste	7-6
Bild 7-6	MIS - Beispiel eines Report-Kopfes (inkl. Report-Titel und Kommentar)	7-7
Bild 7-7	MIS - Beispiel einer Auswertung	7-8
Bild 7-8	MIS - Navigationsleiste für Reports	7-9
Bild 7-9	MIS - Parameter-Auswahl für Gast-Zufriedenheits-Index	7-10
Bild 7-10	MIS - Auswertung Gast-Zufriedenheits-Index (Flächendiagramm)	7-12
Bild 7-11	MIS - Auswertung Gast-Zufriedenheits-Index (Balkendiagramm)	7-13
Bild 7-12	MIS - Auswertung Gast-Zufriedenheits-Index (Zeitliniendiagramm)	7-14
Bild 7-13	MIS - Parameter-Auswahl für Service-Historie Hotel	7-16
Bild 7-14	MIS - Auswertung Service-Historie Hotel	7-20
Bild 7-15	MIS - Parameter-Auswahl für Service-Historie Person	7-22
Bild 7-16	MIS - Auswertung Service-Historie Person	7-26
Bild 7-17	MIS - Parameter-Auswahl für die häufigsten Service-Aufträge	7-27
Bild 7-18	MIS - Auswertung "Die häufigsten Service-Aufträge"	7-29
Bild 7-19	MIS - Parameter-Auswahl für Service-Zufriedenheit	7-30
Bild 7-20	MIS - Auswertung Service-Zufriedenheit	7-32
Bild 7-21	MIS - Parameter-Auswahl für Service-Auftragsverfolgung Grafik	7-33
Bild 7-22	MIS - Auswertung Service-Auftragsverfolgung Grafik (Balkendiagramm)	7-35
Bild 7-23	MIS - Auswertung Service-Auftragsverfolgung Grafik (Tortendiagramm)	7-36
Bild 7-24	MIS - Parameter-Auswahl für Service-Auftragsverfolgung Überblick	7-37
Bild 7-25	MIS - Auswertung Service-Auftragsverfolgung Überblick	7-38
Bild 7-26	Zeitperioden bei der Service-Auftragsabwicklung	7-39
Bild 7-27	MIS - Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung	7-40
Bild 7-28	MIS - Auswertung Service-Auftragsverfolgung - Ausführungszeit-Überschreitung	7-42
Bild 7-29	MIS - Parameter-Auswahl für Service-Auftragsverfolgung Qualität	7-43
Bild 7-30	MIS - Auswertung Service-Auftragsverfolgung Qualität (Überblick)	7-45
Bild 7-31	MIS - Auswertung Service-Auftragsverfolgung Qualität (Service-Typen)	7-46
Bild 8-1	Gebäudeüberwachung - Gebäudemonitor	8-1
Bild 8-2	Gebäudemonitor - Bestätigen eines Alarms	8-2
Bild 8-3	Gebäudemonitor - Kontextmenü	8-5
Bild 8-4	Gebäudemonitor - Rack Status (Beispiel mit 5 Erweiterungsmodulen)	8-7
Bild 9-1	Telefon-Dialog für Weckruf, Ablaufdiagramm	9-6
Bild 9-2	Service-Zugang der Telefon-Schnittstelle, Ablaufdiagramm	9-8
Bild 9-3	Ändern des Zimmerstatus, Ablaufdiagramm	9-9
Bild 9-4	Erfassen der Minibar-Konsumationen, Ablaufdiagramm	9-11
Bild 9-5	Ändern des Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus, Ablaufdiagramm	9-12
Bild 9-6	Ändern des Status eines Service-Auftrags, Ablaufdiagramm	9-13

1 Einführung

HiPath Hospitality Service Center (HHSC) V2.5 ist eine Client/Server-Applikation für das Hotelgewerbe. Es kombiniert die Kommunikationsmöglichkeiten von HiPath-IP-Systemen mit einem Paket von Hotel-Service-Anwendungen und bietet auch Schnittstellen zu

- PMS (Hotel Property Management Systems)
- Call Accounting Systems
- Gebäudeüberwachung (Facility Monitoring)
- VMS (Voice Mail Systems)
- etc.

HHSC V2.5 optimiert die Telefoniefunktionen in Hotels und nutzt die Integrationsmöglichkeiten von zentralen Datenquellen. Das System bietet eine Vielzahl von Funktionen für Beherbergungsbetriebe:

- Definition und Verfolgung von Service-Aufträgen
- Anrufsteuerungszentrale
- Management von Kundenbeziehungen

Der Funktionsumfang lässt sich durch den Kauf unterschiedlicher Lizenzen den jeweiligen Kundenanforderungen und Einsatzbedingungen anpassen.

1.1 Zielgruppe

HHSC V2.5 ist sowohl für mittlere und große Hotels als auch für Hotelketten konzipiert. Es unterstützt den Front Office Client, die PDA- oder Laptop-Konsole für Gäste und PDAs (Personal Digital Assistant) für Hotelangestellte. Die Hotelbelegschaft kann anstelle eines PDA auch ein CMI (Cordless Multicell Integration) oder ein Optiset-Telefon benutzen.

Dieses Handbuch bietet Unterstützung für alle HHSC-Benutzer im Hotel - sowohl für die **Rezeptionisten** als auch für **Service-Mitarbeiter**. (Der Begriff Service-Mitarbeiter wird für Hotel-Angestellte verwendet, die alle in einem Hotel notwendigen Dienste erledigen - Zimmerservice, Küchenpersonal, etc.)

Die Benutzer in der Rezeption arbeiten mit dem HHSC Front Office Client und sind verantwortlich für die Anrufsteuerung (mittels HHSC Call Control) und die Erfassung und Weiterleitung von Service-Aufträgen (mittels HHSC Service Tracking) sowie - über ein externes PMS - für das Ein- und Auschecken von Hotelgästen, das Vormerken von Reservierungen und die Ausfertigung der Rechnungen. Es wird vorausgesetzt, dass diese Benutzer Erfahrung im Umgang mit Microsoft-Windows-Produkten haben.

Die Service-Mitarbeiter, die PDAs, CMI- oder Optiset-Telefone benutzen, nehmen Service-Aufträge entgegen und führen die Aufträge, für die sie verantwortlich sind, aus und bestätigen sie.

1.2 Handbuchstruktur

Das Handbuch bietet eine detaillierte Beschreibung von **HHSC Front Office** und **PDA-Konsole**, **CMI** und **Optiset** sowie eine Erläuterung, wie die einzelnen HHSC-Funktionen zu benutzen sind. Das Handbuch besteht aus folgenden Hauptkapiteln:

Kapitel 1 - Einführung versorgt Sie mit Basisinformationen über HHSC und seine Benutzer.

Kapitel 2 - Einstieg in das HHSC-System beschreibt den Anmeldevorgang, die Startseite und das Einstiegsfenster der grafischen Benutzeroberfläche.

Kapitel 3 - Basisfunktionen des HHSC Front Office beschreibt grundlegende Funktionen der HHSC-Benutzeroberfläche wie das Ändern des Benutzerprofils oder das Benutzen der Online-Hilfe.

Kapitel 4 - Anrufsteuerung umfasst eine detaillierte Beschreibung der Funktionen der *Anrufsteuerungszentrale* und der Verwendung der *Direktruf-Schaltflächen*.

Kapitel 5 - Service-Auftragsverfolgung beschreibt die Funktionen des Service Tracking. Zuerst wird auf die Funktionen der Service-Auftragsverfolgung am Front Office eingegangen. Dann wird die Bedienung der PDA-Konsole sowie der anderen von Service-Mitarbeitern benutzten Endgeräte (CMI und Optiset) im Detail beschrieben.

Kapitel 6 - Arbeitsauftragslisten beschreibt die Erzeugung von Listen bzgl. Service-Auftragsverfolgung und Weckrufen.

Kapitel 7 - Management-Informations-System umfasst verschiedene Reports, die HHSC bereitstellt, um Sie bei der Führung Ihres Hotels zu unterstützen. Es werden Übersichts-Grafiken mit Informationen über die Zufriedenheit Ihrer Gäste sowie Service-Auftragsverfolgungs-Informationen erstellt.

Kapitel 8 - Gebäudeüberwachung beschreibt, wie Sie bestimmte "Objekte" und Einrichtungen Ihres Hotels mit HHSC überwachen können.

Kapitel 9 - Telefon-Schnittstellen beschreibt, wie sowohl der Gast als auch der Service-Mitarbeiter die Funktionen der Telefonschnittstellen mit oder ohne Einsatz von HiPath Xpressions Hotel verwenden kann.

Der **Index** ist ein Hilfsmittel zum schnellen Auffinden von Detailinformationen zu einem bestimmten Thema.

1.3 Darstellungskonventionen

- Innerhalb des Handbuchtextes werden Bildschirm-Elemente *kursiv* dargestellt.
- Wichtige Informationen im Text sind **fett** hervorgehoben.
- Die Tasten Ihrer Tastatur werden kursiv in spitzen Klammern dargestellt (z.B. <*Alt*>).
- Das Zeichen > verweist auf eine Folge von Menüeinträgen, die Sie auszuwählen haben, um eine bestimmte Funktion zu erreichen.

Kennzeichnet Anmerkungen.

Kennzeichnet Warnungen.

2 Einstieg in das HHSC-System

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit einigen Microsoft Windows-Elementen, mit denen Sie im HHSC konfrontiert sein können, und beschreibt das Anmelden bei HHSC und auch das Öffnen der grafischen Benutzeroberfläche (GUI).

Im letzten Abschnitt wird ein kurzer Überblick über Lizenzfragen geboten.

2.1 Arbeiten mit Microsoft-Windows-Elementen

In den folgenden Abschnitten finden Sie Tipps für die Einstellung der im HHSC-System verwendeten Benutzeroberflächenelemente.

Combo-Box

Combo-Boxen bestehen aus einem Auswahlfeld mit einem Pfeil auf der rechten Seite. Sie können entweder den Pfeil anklicken und das entsprechende Element in der Drop-Down-Liste auswählen oder direkt in das Feld schreiben.

Bild 2-1 Combo-Box oder Auswahlliste

HHSC unterstützt die Suche in den Combo-Box-Listen nach bestimmten Elementen mittels "Jump-Funktion":
Geben Sie dazu das/die erste(n) Zeichen der zu suchenden Elemente in die Combo-Box ein und drücken Sie die *Enter*-Taste. Der Cursor springt zum ersten Element in der Liste, das mit dem/den entsprechenden Zeichen beginnt.

Ungültiger Eintrag

Wenn Sie eine Textbox oder eine Combo-Box ausfüllen und die von Ihnen eingegebene Zeichenfolge keine gültige Eingabe für das Feld ist (z.B. Sie haben ein falsches Zeit-Format verwendet), wird der Text rot.

Auswahlliste

Eine Auswahlliste ist eine Art Combo-Box ohne direkte Eingabemöglichkeit. Sie müssen daher eines der in der Liste zur Verfügung stehenden Elemente auswählen und können das Element nicht selbst über die Tastatur eingeben. Um die Liste anzuzeigen, klicken Sie auf den Pfeil rechts neben dem Feld.

Sie können Ihre Suche in der Auswahlliste beschleunigen, indem Sie die "Jump-Funktion" verwenden:
Geben Sie das/die erste(n) Zeichen der zu suchenden Elemente in die Auswahlliste ein und drücken Sie die *Enter*-Taste. Der Cursor springt zum ersten Element in der Liste, das mit dem/den entsprechenden Zeichen beginnt.

Zusammenhängende Felder

Die Eingaben in manchen HHSC-Feldern sind miteinander verbunden und bewirken Einträge in anderen Feldern. Wenn Sie ein solches Feld ausfüllen, werden die damit zusammenhängenden Felder automatisch mit dem ersten Eintrag der Liste möglicher Einträge befüllt. Bitte unterziehen Sie diese automatisch getätigten Einträge stets einer Überprüfung.

Tabelle

In allen Tabellen der Benutzeroberfläche haben Sie die Möglichkeit, die Spalten nach Ihren Vorstellungen anzuordnen:

- Einfaches Anklicken einer Spaltenüberschrift bewirkt, das die gesamte Tabelle aufsteigend nach dem Inhalt dieser Spalte **sortiert** wird. Zweifaches Anklicken einer Spaltenüberschrift ermöglicht eine Sortierung in absteigender Reihenfolge.
- Verwenden Sie Drag&Drop innerhalb der Spaltenüberschriften, um Ihre **individuelle Spaltenreihenfolge** festzulegen.
- Sie haben in allen Tabellen auch die Möglichkeit, **einzelne Spalten zu verbergen bzw. anzuzeigen**, indem Sie mit der rechten Maustaste irgendwo in die Tabellenüberschrift klicken und im Folgefenster *Tabellendarstellung anpassen* (siehe Bild 2-2) die Kontrollkästchen der darzustellenden Spalten aktivieren bzw. die Kontrollkästchen der zu verbergenden Spalten deaktivieren. (Im Extremfall können Sie alle Spalten bis auf eine verbergen.)

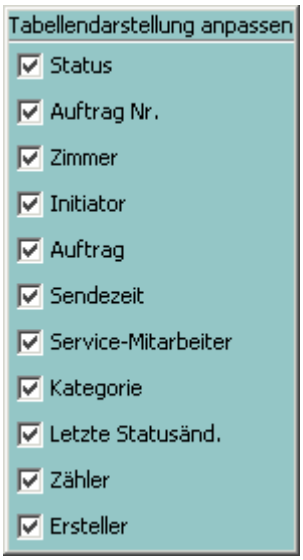


Bild 2-2 Fenster zu Anpassung der Tabellendarstellung (Service-Auftragssteuerung als Beispiel)

Sie können die Tabellenansicht jederzeit ändern. Ihre individuelle Tabellenansicht wird gespeichert und ist bei Ihrer nächsten Anmeldung wieder verfügbar.

Datumsauswahl

Alle Felder, in denen ein Datum eingegeben werden soll, sind mit einer Datumsauswahl versehen. Sie können das Datum aber auch in dem vorgegebenen Format *tt.mm.jjjj* mittels Tastatur eingeben.

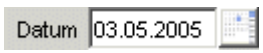


Bild 2-3 Datumsauswahl

Öffnet den Kalender für die Datumsauswahl.

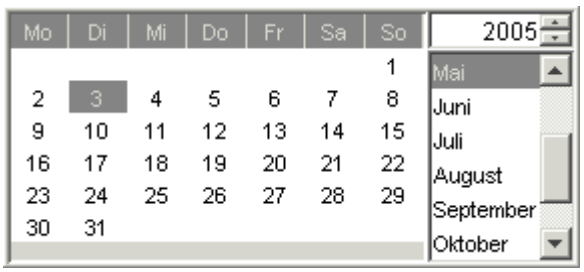


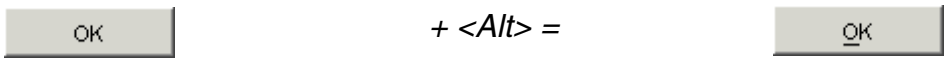
Bild 2-4 Kalender mit Datumsauswahl

Wählen Sie ein Datum im Kalender und klicken Sie außerhalb des Datumsauswahlfensters. Dieses wird geschlossen, und das gewählte Datum erscheint im entsprechenden Feld.

Shortcuts

Das HHSC-System unterstützt Tastatur-Shortcuts für wichtige Tastenfunktionen. Wenn Sie Shortcuts verwenden wollen, gehen Sie wie folgt vor:

- Drücken Sie die *<Alt>*-Taste. Wenn vorhanden, wird die Shortcut-Taste, die mit der Schaltfläche verbunden ist, unterstrichen.



- Drücken Sie *<Alt>* und die unterstrichene Taste, um die Schaltflächenfunktion auszuführen.

Tooltips

In vielen HHSC-Fenstern gibt Ihnen die Tooltip-Funktion eine ausführliche Erläuterung der Bedeutung von Ein-/Ausgabefeldern, Schaltflächen und Symbolen (insbesondere der Anrufmerkmal-Symbole und der Telefonstatus-Symbole im Fenster *Anrufsteuerungszentrale*; siehe Kapitel 4). Der zugehörige Tooltip erscheint, wenn Sie den Cursor über ein Feld, eine Schaltfläche oder ein Symbol bewegen.

2.2 Starten von HHSC

Um HHSC zu starten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Web-Browser (z.B. Microsoft Internet Explorer oder Mozilla).
2. Geben Sie *http:\\<Server Hostname>:8270* in die Navigationsleiste ein. Einzelheiten bzgl. der Adresse finden Sie im Servicehandbuch, Kapitel 5.

   Die nunmehr eingeblendete HHSC-Startseite bietet Ihnen unter anderem die Möglichkeit,

   - sich beim HHSC-System anzumelden (siehe Abschnitt 2.3),
   - das Management-Informations-System aufzurufen (siehe Kapitel 7),
   - die HHSC-Bedienungsanleitung und/oder die HHSC-Administrationsanleitung im PDF- oder HTML-Format zu studieren oder im PDF-Format auszudrucken,
   - zusätzliche Software (z.B. Acrobat Reader) zu installieren,
   - eine Siemens-Homepage aufzurufen (durch Anklicken des *Siemens*-Logos) sowie
   - Informationen zum Siemens Hotel-Portal zu gewinnen (durch Klick auf den Schriftzug *Hotel Portal*).

Ein Link zur *Status-Übersicht* und zum *Tomcat Manager* ermöglicht Service-Technikern beispielsweise festzustellen, welche HHSC-Komponenten gerade gestartet sind und fehlerfrei laufen.

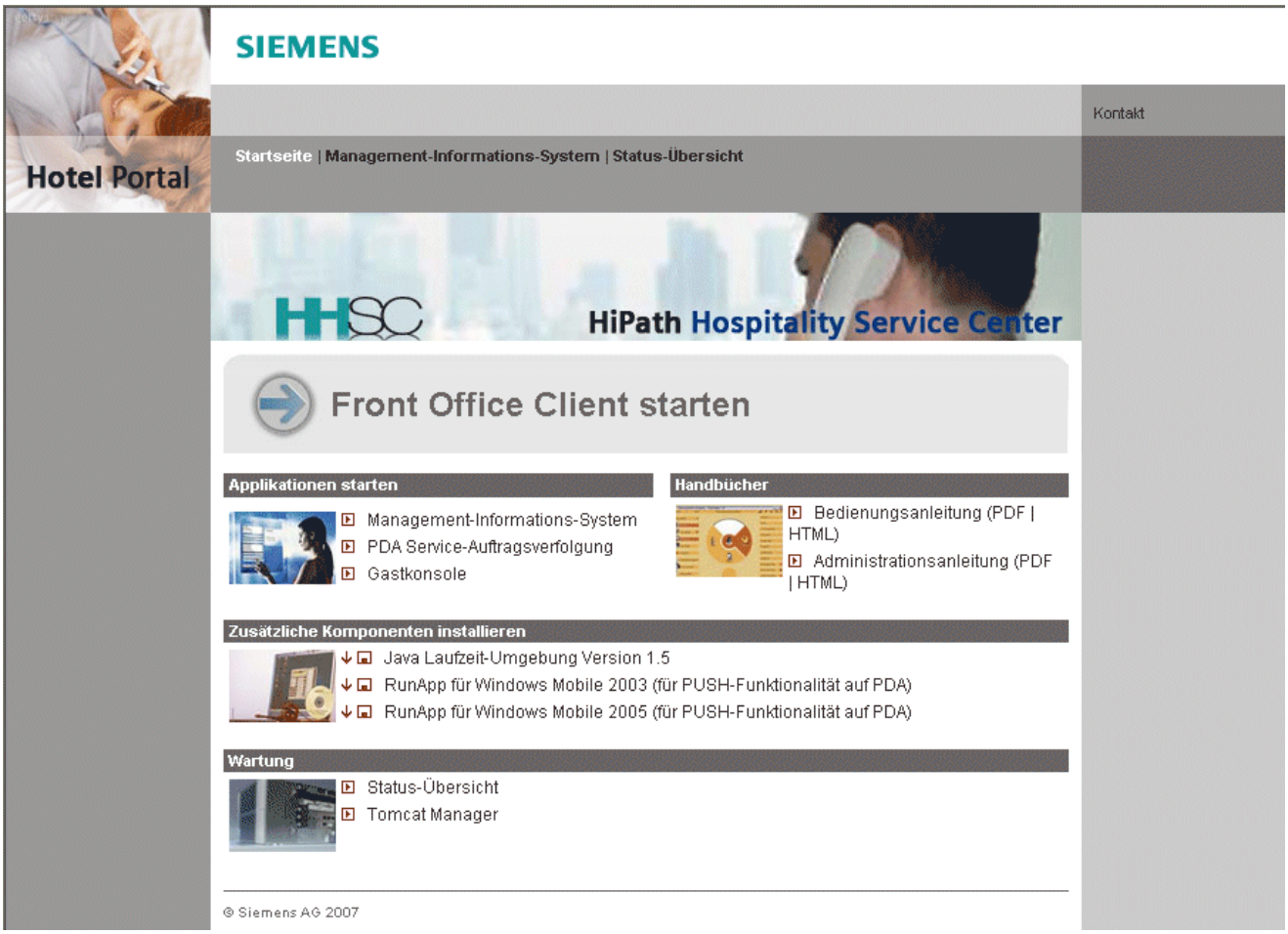


Bild 2-5 HHSC-Startseite

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Front Office Client starten* in der HHSC-Startseite. Auf Ihrem Bildschirm erscheint das Fenster *Anmelden.*

Das HHSC-System benötigt Java Runtime Environment (JRE) Version 1.5. Sollte es nicht auf Ihrem Computer installiert sein, startet das Betätigen der Schaltfläche *Front Office Client starten* automatisch die JRE-1.5-Installation. Das Fenster *Anmelden* wird erst geöffnet, nachdem die Installation von JRE 1.5 beendet ist. Nähere Einzelheiten finden Sie im Servicehandbuch, Kapitel 5.

2.3 Anmelden

Sobald Sie in der HHSC-Startseite *Front Office Client starten* angeklickt haben, wird auf Ihrem Bildschirm das Fenster *Anmelden* eingeblendet.

Geben Sie Ihren *Benutzernamen* und Ihr *Passwort* ein und klicken Sie auf *OK*.

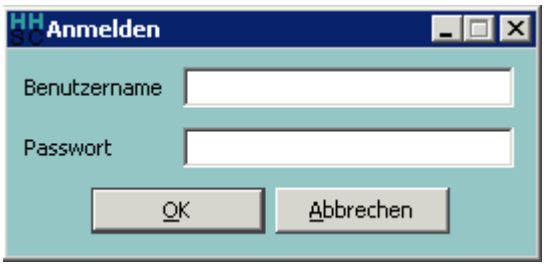


Bild 2-6 Anmeldefenster

Benutzername

Geben Sie Ihren Benutzernamen ein.

Passwort

Geben Sie Ihr Passwort ein.

Ihr Passwort können Sie jederzeit im Fenster *Benutzereinstellungen* ändern (siehe Abschnitt 3.1), das Sie über den Menü-Eintrag *Benutzereinstellungen* erreichen.

OK

Damit bestätigen Sie Ihre Angaben, und Sie werden angemeldet.
Auf Ihrem Desktop wird der HHSC-Hauptbildschirm eingeblendet.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

2.4 HHSC-Hauptbildschirm

Nach dem Anmelden wird der HHSC-Hauptbildschirm auf Ihrem Desktop eingeblendet, der aus zwei Bereichen besteht:

> dem Navigationsbereich mit der Menüleiste und der Schaltflächenleiste (= Toolbar) und

> dem Arbeitsbereich.

Der Nachrichtenbereich wird bei Bedarf durch Aktivieren des entsprechenden Menü-Eintrags (siehe Abschnitt 3.2) als eigenes Fenster im HHSC-Hauptbildschirm aufgeblendet.

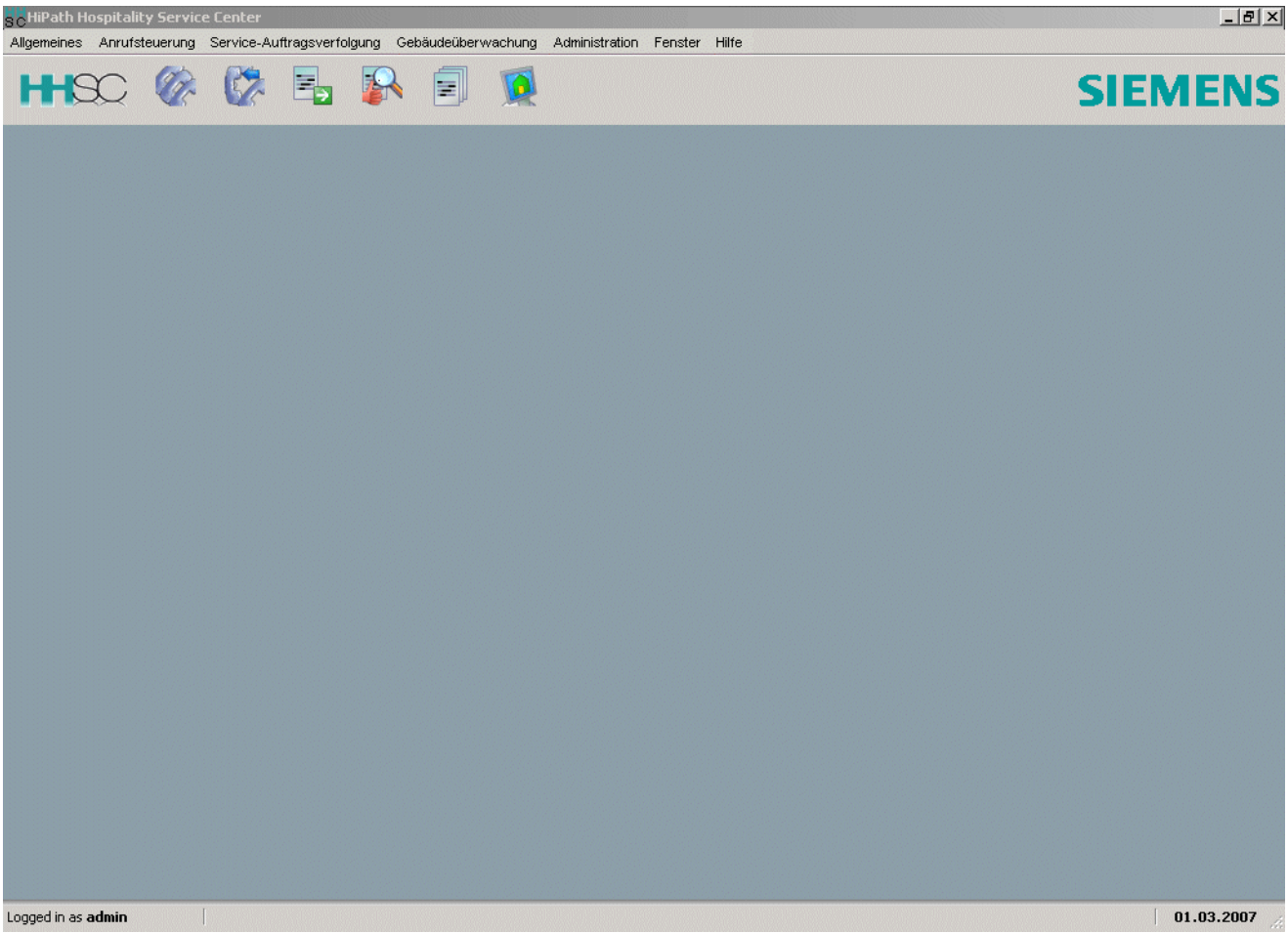


Bild 2-7 HHSC-Hauptbildschirm

Navigationsbereich

Unmittelbar unterhalb der Titelzeile des HHSC-Hauptbildschirms finden Sie die Menüleiste, die die Menüs *Allgemeines*, *Anrufsteuerung*, *Service-Auftragsverfolgung*, *Gebäudeüberwachung*, *Administration*, *Fenster* und *Hilfe* enthält.

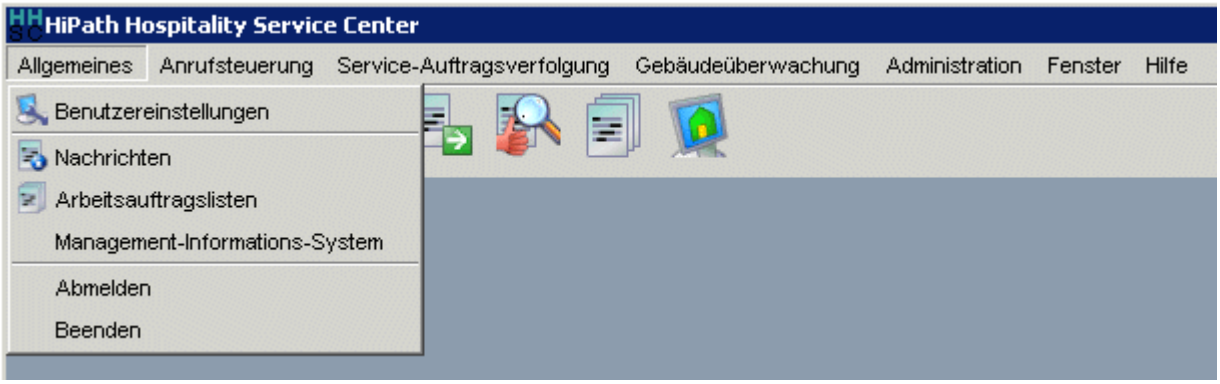


Bild 2-8 HHSC-Menüleiste (mit aufgeklapptem Menü)

Unterhalb der Menüleiste befindet sich die Werkzeugleiste (Toolbar), in der Sie die am häufigsten benötigten HHSC-Funktionen direkt durch Anklicken von Symbolen erreichen können.

Sobald Sie den Mauszeiger auf ein Symbol (ohne zusätzlichen Text) positionieren, wird zur Erläuterung der Bedeutung des Symbols ein Tooltip eingeblendet.

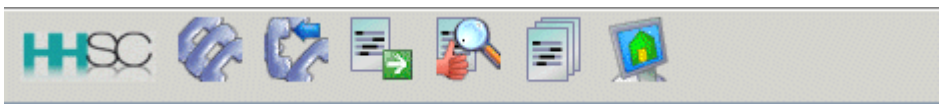


Bild 2-9 HHSC-Toolbar (mit HHSC-Logo ganz links)

Die über die Menüleiste oder die Werkzeugleiste aufrufbaren Funktionen sind - je nach Zielgruppe - entweder in den folgenden Kapiteln dieses Handbuchs oder in der HHSC-Administrationsanleitung beschrieben.

Arbeitsbereich

Der Arbeitsbereich befindet sich unterhalb des Navigationsbereichs.

Nach dem Anmelden wird der frühere Status Ihres Arbeitsbereiches wieder hergestellt, d.h., die Fenster, die Sie bei Ihrem letzten Ausstieg offen gelassen haben, werden in der zuletzt aktuellen Größe und Position wieder geöffnet.

Beim ersten Anmelden ist der Arbeitsbereich leer.

2.5 Lizenzvarianten

HHSC V2.5 versucht mit einem individuellen System, den unterschiedlichen Kundenanforderungen gerecht zu werden. HHSC gibt es in einer Basisvariante ("Basic Package"-Lizenz), die aus der Anrufsteuerungszentrale und grundlegenden Verwaltungsfunktionen besteht und über zusätzliche Lizenzen mit Zusatzfunktionen oder Schnittstellen zu anderen Systemen ergänzt werden kann. HHSC V2.5 wendet sich an größere Hotels, die PMS-Systeme (Property Management Systems) anderer Hersteller verwenden.

Das "Basic Package" enthält:
Basissoftware HHSC
1 x Client-Console
Zimmerlizenz für bis zu 75 Zimmer
Schnittstelle zu einem "fremden" PMS
1 CAP-Lizenz

Über Zusatzlizenzen werden als Erweiterungen angeboten:

- 1 zusätzliche Client-Console
- Zimmerlizenzen für die Verwaltung einer größeren Anzahl Zimmer
- Service-Auftragsverfolgung
- Anrufsteuerung
- Handling der Anrufwarteschlange
- Reporting über das Management-Informations-System
- Schnittstelle zu Xpressions
- Schnittstellen zu externen VMS
- Schnittstelle zu externer Gebührenabrechnung (SCAI)
- Weckruf-Lizenz für bis zu 50 Zimmer
- Weckruf-Lizenzen für eine größere Anzahl Zimmer
- Gebäudeüberwachung
- Content Management
- Schnittstelle zu Human Resource
- Schnittstelle zu Hotel Reward

Ihr HHSC-Menü steht in direkter Abhängigkeit zu den erworbenen Lizenzen, d.h., Sie können alle Funktionen verwenden, die Sie auf Ihrem Bildschirm sehen (Funktionen und Menüs von Lizenzen, die Sie nicht erworben haben, sind ausgeblendet).

Genauere Informationen finden Sie auf unserer Homepage www.siemens.com/hotel.

3 Basisfunktionen des HHSC Front Office

Dieses Kapitel beschreibt Basisfunktionen des HHSC Front Office wie grundlegende Anpassungsfunktionen (z.B. Passwortänderung, Änderung der Sprache der Benutzeroberfläche, ...) oder das Verwenden der Online-Hilfe.
Diese Basisfunktionen sind in den Menüs *Allgemeines*, *Fenster* und *Hilfe* zusammengefasst.

Die im Folgenden beschriebenen Einträge des **Menüs *Allgemeines*** dienen zum Anpassen des Benutzerprofils, Ein-/Ausblenden des Nachrichtenbereichs und Abmelden vom HHSC-System.

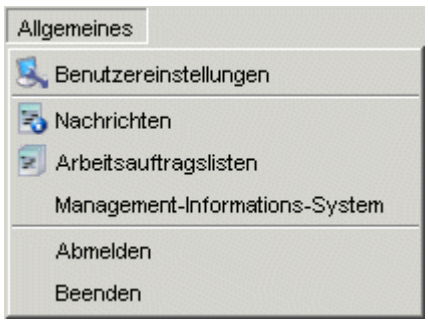


Bild 3-1 Menüeinträge in "Allgemeines"

Benutzereinstellungen

Öffnet das Fenster *Benutzereinstellungen* (siehe Abschnitt 3.1), in dem Sie Ihr Passwort ändern und die gewünschte Oberflächensprache auswählen können.

Nachrichten

Bei Aktivierung dieses Menü-Eintrags werden Nachrichten in Form einer Tabelle in einem eigenen Fenster ausgegeben. Die Struktur des Nachrichtenfensters ist in Abschnitt 3.2 erläutert.

Abmelden

Damit steigen Sie aus der HHSC-Anwendung aus.
Die HHSC-Komponenten auf dem HHSC-Client sind weiterhin aktiv, und Sie können sich über die HHSC-Startseite jederzeit wieder beim System anmelden.

Beenden

Damit beenden Sie alle HHSC-Komponenten auf dem HHSC-Client.

Die Details zu den ebenfalls über das Menü *Allgemeines* zu aktivierenden Funktionen *Arbeitsauftragslisten* und *Management-Informations-System* finden Sie in Kapitel 6 und Kapitel 7 dieses Handbuchs.

Das **Menü *Fenster*** hilft Ihnen bei der Verwaltung der gerade geöffneten HHSC-Fenster.

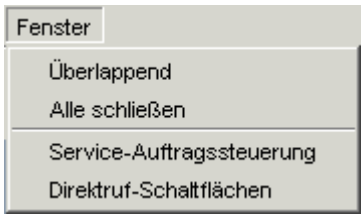


Bild 3-2 Menüeinträge in "Fenster" (bei zwei aktuell geöffneten HHSC-Fenstern)

Überlappend

Verschiebt alle geöffneten HHSC-Fenster so auf dem Bildschirm, dass sie in Form einer Kaskade angeordnet sind.

Alle schließen

Schließt alle gerade geöffneten HHSC-Fenster.

<Fenstertitel>

Die Titel aller gerade geöffneten HHSC-Fenster werden im Menü *Fenster* als eigene Menü-Einträge aufgelistet. Durch Anklicken des gewünschten Fenstertitels wird der Fokus auf dieses Fenster gelegt.

Das **Menü *Hilfe*** liefert Ihnen Informationen über die aktuell installierte HHSC-Software-Version und ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die Startseite der Online-Hilfe.

Bild 3-3 Menüeinträge in "Hilfe"

Über...

Öffnet das Fenster *Info*, in dem die Version des Gesamtsystems sowie der HHSC-Komponenten Oberfläche, Datenbank und Core eingetragen und die jüngsten Hotfixes aufgelistet sind.

Bild 3-4 Info-Fenster

Über die Links *Detaillierte Modul-Versionen...* und *http://www.siemens.com/hotel* können Sie zur *Status-Übersicht* gelangen und Informationen zum Siemens Hotel-Portal gewinnen (vgl. Abschnitt 2.2).

Hilfe

Öffnet ein Browser-Fenster und stellt Ihnen die Startseite der HHSC-spezifischen Online-Hilfe im HTML-Format dar. Über das Inhaltsverzeichnis, den Index oder die Suchfunktion können Sie zu den einzelnen Kapiteln der *HHSC-Bedienungsanleitung* oder der *HHSC-Administrationsanleitung* navigieren. Weitere Details zur Online-Hilfe finden Sie in Abschnitt 3.3.

3.1 Benutzereinstellungen

In diesem Fenster können Sie Ihr aktuelles Passwort ändern und zwischen den standardmäßig angebotenen Oberflächensprachen Deutsch und Englisch wählen.

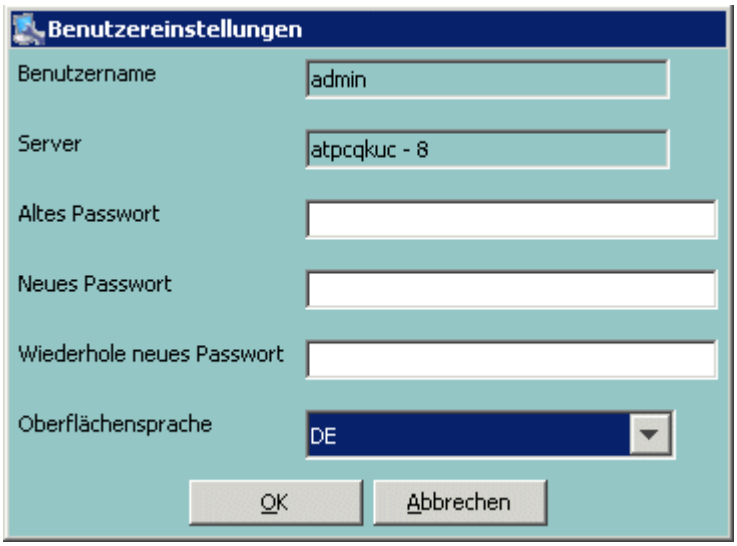


Bild 3-5 Benutzereinstellungen ändern

Benutzername

Nicht editierbares Feld, das Ihren Benutzernamen anzeigt.

Server

Nicht editierbares Feld, das den Namen des Servers anzeigt sowie - nach dem Bindestrich - einen Hinweis gibt, die wievielte Client-Session im Bezug auf den zugehörigen Server gerade gestartet ist.

Altes Passwort

Geben Sie Ihr altes Passwort ein, um Ihr Passwort zu ändern.

Neues Passwort

Geben Sie Ihr neues Passwort ein, um Ihr Passwort zu ändern.

Wiederhole neues Passwort

Geben Sie nochmals Ihr neues Passwort ein, um Ihr neu angegebenes Passwort zu bestätigen.

Wenn Ihr Hoteladministrator bei den Systemeinstellungen (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 4) vereinbart hat, dass nur **"starke" Passwörter** verwendet werden dürfen, dann muss Ihr neues Passwort aus Ziffern, Groß- und Kleinbuchstaben sowie Sonderzeichen bestehen und mind. 8 Zeichen lang sein.

Oberflächensprache

Wählen Sie die gewünschte Sprache der Benutzeroberfläche (inkl. Online-Hilfe) aus.

Derzeit sind Englisch und Deutsch als Oberflächensprachen wählbar.
Zusätzliche Sprachen sind durch Ergänzung der Lokalisierungsdaten in das HHSC-System integrierbar. Die genaue Vorgehensweise ist mit dem HHSC-Produkt-Management abzusprechen; Hinweise dazu finden Sie auch im Servicehandbuch, Anhang B.

Ihre Änderungen werden ausgeführt.

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Alle Änderungen, die Sie im Fenster *Benutzereinstellungen* durchführen, werden sofort wirksam.

3.2 Nachrichtenfenster

Die von HHSC ausgegebenen Nachrichten können Sie bei Bedarf in einem eigenen Fenster auf Ihrem Desktop einblenden.
Zum Einblenden des Nachrichtenfensters steht Ihnen der Menü-Eintrag *Nachrichten* im Menü *Allgemeines* zur Verfügung.

In diesem Bereich werden das HHSC-System betreffende Nachrichten angezeigt. Diese Nachrichten haben jedoch keine direkten Auswirkungen auf das System. Sie müssen daher ein evtl. Problem nicht sofort lösen. Die Nachrichten dienen nur Ihrer Information (und werden auch nicht in der HHSC-Datenbank gespeichert).

Die Nachrichten werden in Form einer Tabelle mit vier Spalten - *Empfangen, Priorität, Typ* und *Text* - ausgegeben.
Verwenden Sie, falls erforderlich, die Bildlaufleiste, um alle Nachrichten sehen zu können.

Über die Schaltfläche *Löschen* lassen sich alle aktuell im Nachrichtenfenster dargestellten Nachrichten entfernen.
Mit der Schaltfläche *Schließen* blenden Sie das Nachrichtenfenster wieder aus.

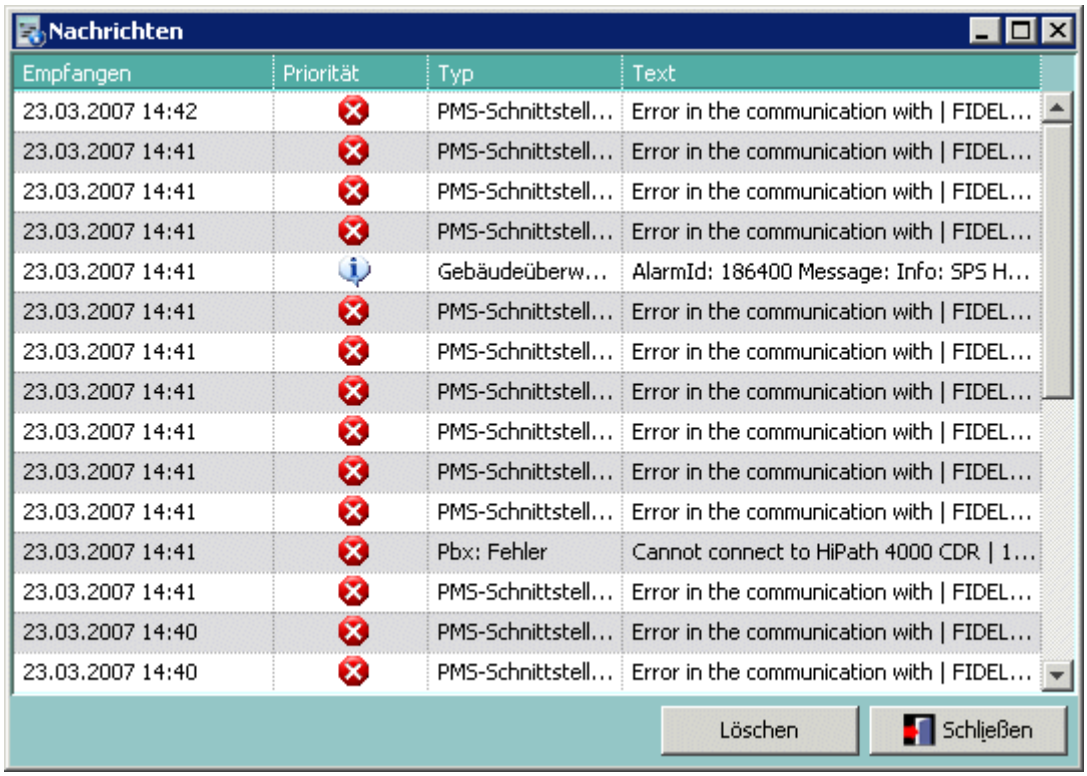

Nachrichten
Empfangen
Priorität
Typ
Text
23.03.2007 14:42 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
23.03.2007 14:41 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
23.03.2007 14:41 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
23.03.2007 14:41 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
23.03.2007 14:41 Gebäudeüberw... AlarmId: 186400 Message: Info: SPS H...
23.03.2007 14:41 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
23.03.2007 14:41 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
23.03.2007 14:41 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
23.03.2007 14:41 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
23.03.2007 14:41 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
23.03.2007 14:41 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
23.03.2007 14:41 Pbx: Fehler Cannot connect to HiPath 4000 CDR | 1...
23.03.2007 14:41 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
23.03.2007 14:40 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
23.03.2007 14:40 PMS-Schnittstell... Error in the communication with | FIDEL...
Löschen
Schließen

Bild 3-6 Nachrichtenfenster mit Meldungen

3.3 Online-Hilfe

Das HHSC-System ist mit einer kontextsensitiven Online-Hilfe ausgestattet, so dass Ihnen bei Problemen die zum jeweiligen Arbeitsschritt passenden Informationen aus der Kundendokumentation auf dem Bildschirm präsentiert werden.

Sobald Sie innerhalb eines HHSC-Fensters die Funktionstaste *F1* betätigen, wird vom HHSC-System ein Browser-Fenster geöffnet. Dann werden die Texte der Online-Hilfe geladen, und das System navigiert automatisch zu dem zum aktuellen Fenster/Fensterteil gehörigen Text und stellt ihn im Browser dar.

Auch bei der Erstellung von Auswertungen über das Management-Informations-System (MIS) erhalten Sie bei Bedarf Unterstützung durch die kontextsensitive Online-Hilfe, indem Sie im Navigationsbereich der entsprechenden Web-Seite den Link *Hilfe* anklicken (vgl. Kapitel 7).

Die Online-Hilfe basiert auf HTML-Dateien, die einzelnen Texte sind mit vielen Querverweisen (= Links) zu verwandten Themen ausgestattet.
Über Navigations-Schaltflächen im Browser-Fenster haben Sie außerdem - unabhängig vom jeweiligen Kontext - stets die Möglichkeit, sich das Inhaltsverzeichnis anzeigen zu lassen oder über die Suchfunktion oder den Index die Beschreibung zu bestimmten Begriffen zu suchen; dabei haben Sie stets Zugriff auf den gesamten Inhalt sowohl der *HHSC-Bedienungsanleitung* als auch der *HHSC-Administrationsanleitung*.

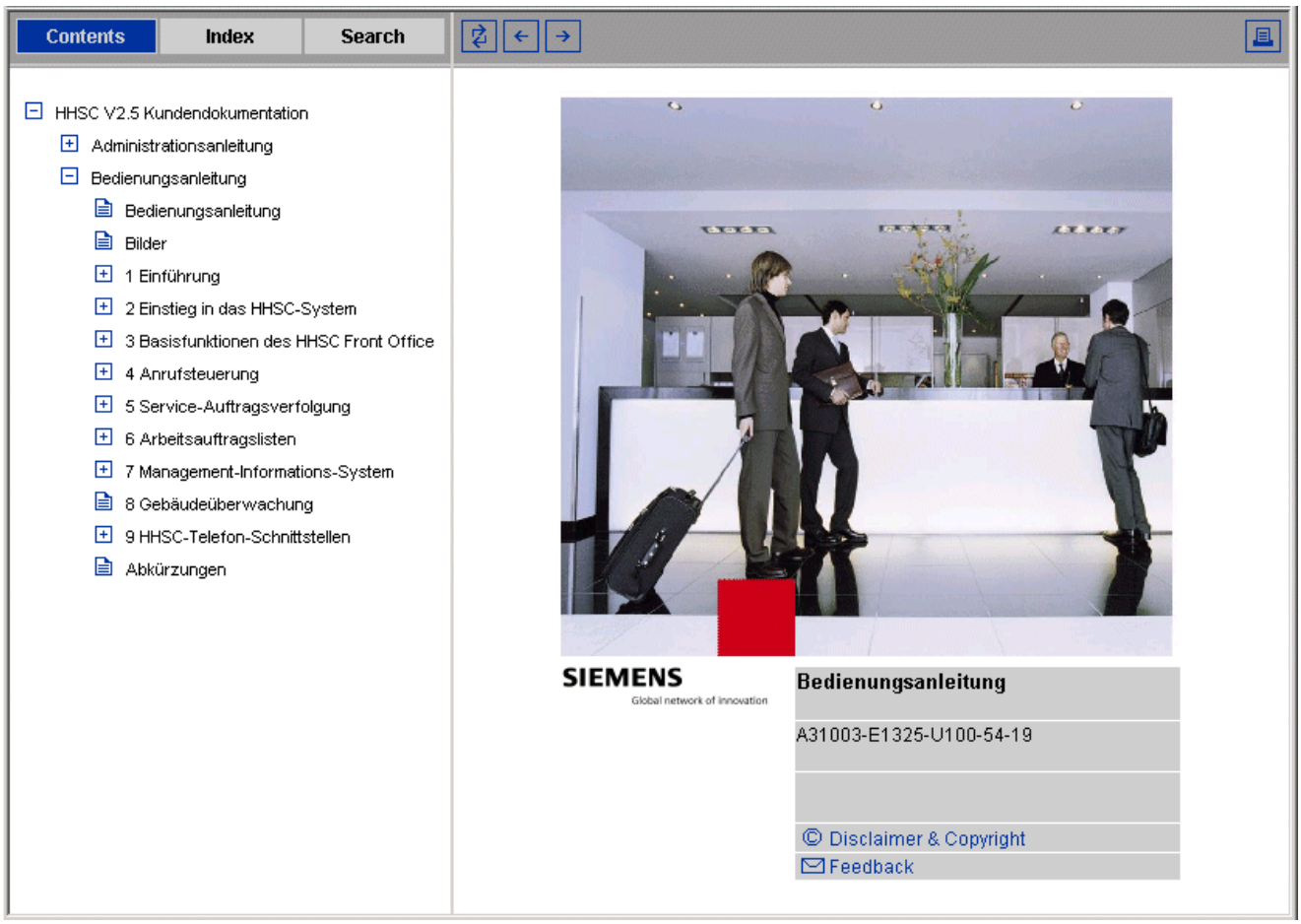


Bild 3-7 Browser-Fenster mit Online-Hilfe (Startseite der Bedienungsanleitung als Beispiel)

4 Anrufsteuerung

Mit dem Menü *Anrufsteuerung* können Sie alle Anrufe unter Verwendung einer Anrufwarteschlange steuern/verwalten, sich den Anrufstatus Ihrer Gäste anzeigen lassen, Direktruf-Schaltflächen darstellen lassen und verwalten, einen neuen Service-Auftrag auslösen sowie Weckrufe eingeben.

Sie können die Funktionen der allgemeinen Anrufwarteschlange nur dann nutzen, wenn in Ihrem Hotel eine Nebenstellenanlage HiPath 4000 installiert ist und die Lizenz "Call Queue" verfügbar ist!

Stellen Sie sicher, dass die Funktion "Zweitanruf" in Ihrer Nebenstellenanlage (fragen Sie Ihren Service-Techniker) oder zumindest an der Front-Office-Nebenstellenanlage deaktiviert ist.

Das Menü *Anrufsteuerung* befindet sich in der Menüleiste des HHSC-Hauptbildschirms.

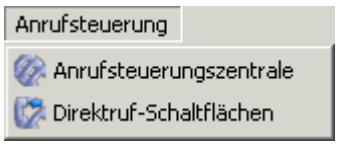


Bild 4-1 Menü Anrufsteuerung

Um auf eines der zu *Anrufsteuerung* gehörigen Fenster zuzugreifen, klicken Sie bitte auf den entsprechenden Eintrag im Menü *Anrufsteuerung*:

- Der Menüeintrag *Anrufsteuerungszentrale* öffnet das Fenster *Anrufsteuerungszentrale* (siehe Abschnitt 4.1).
- Der Menüeintrag *Direktruf-Schaltflächen* öffnet das Fenster *Direktruf-Schaltflächen* (siehe Abschnitt 4.2).

4.1 Anrufsteuerungszentrale

Mit dem Fenster *Anrufsteuerungszentrale* können Sie alle ankommenden Anrufe steuern/verwalten. Sie können Anrufe beantworten, den aktuellen Anrufer stummschalten, weiterverbinden, zwischen zwei Anrufen makeln (hin- und herschalten) oder einen neuen Service-Auftrag für einen Gast initiieren.

Wenn das Fenster *Anrufsteuerungszentrale* geöffnet, aber im Hintergrund Ihres HHSC-Hauptbildschirms verborgen ist, wird es automatisch in den Vordergrund geholt, sobald ein ankommender Anruf für die Front-Office-Nebenstelle bestimmt ist. (Bei Bedarf kann Professional Services dieses Standard-Verhalten ändern.)

Wenn Sie die Lizenz "Call Queue" erworben haben, können Sie zusätzlich die **allgemeine Anrufwarteschlange für alle ankommenden Anrufe** (die für alle Operatoren im Hotel denselben Inhalt hat) handhaben und bis zu 6 Anrufe in eine **persönlichen Park-Warteschlange** stellen.

Sobald Sie den Eintrag *Anrufsteuerungszentrale* im Menü *Anrufsteuerung* anklicken, wird das Fenster *Anrufsteuerungszentrale* geöffnet. Abhängig von den erworbenen Lizenzen enthält dieses Fenster eine unterschiedliche Anzahl Listen.

In der Titelleiste Ihres *Anrufsteuerungszentrale*-Fensters sehen Sie die Nummer der Nebenstelle, die mit Ihrem Computer via HHSC-System verbunden ist (für weiterführende Informationen siehe Administrationsanleitung, Kapitel 3).

Anrufsteuerungszentrale mit Lizenz "Call Queue"

Wenn in Ihrem Hotel eine Nebenstellenanlage HiPath 4000 in Verwendung ist und die Lizenz "Call Queue" existiert, besteht das Fenster *Anrufsteuerungszentrale* aus drei Bereichen:

- Im Bereich *Anrufwarteschlange* können Sie in einer Liste alle ankommenden Anrufe sehen (und bearbeiten). Ankommende Anrufe sind entsprechend ihrer besonderen Anruf-Merkmale durch spezifische Symbole gekennzeichnet (z.B. Anrufer oder Angerufener ist ein VIP, ein Hotelmitarbeiter, Anruf ist ein interner Anruf, ...) (siehe Abschnitt 4.1.1).
- In der Liste des Bereichs *Eigene Anrufe* können Sie
  - die Daten der Anrufe sehen, mit denen Sie gerade verbunden sind (Listenelemente mit roter Unterstreichung und hellblauem Hintergrund),
  - die Daten von "wartenden" Anrufen (Listenelemente mit grüner Unterstreichung und weißem Hintergrund) und
  - die Daten jener Anrufe, die Sie gerade geparkt haben (bis zu 6) (Listenelemente ohne Unterstreichung mit weißem/hellgrauem Hintergrund).

  Sie können mit solchen Anrufen Operationen wie Makeln, Weiterleiten, Auflegen durchführen oder für den aktuellen Verbundenen (Angerufener oder Anrufer) einen neue Service-Auftrag anlegen (siehe Abschnitt 4.1.2).
  Unterhalb der Liste finden Sie ein Eingabefeld, in dem Sie entweder ein Suchkriterium für die Suche nach Telefonnummern, Zimmernummern, Hotelmitarbeitern und/oder Gästen eingeben können (die Suchergebnisse werden in der darunter befindlichen Liste dargestellt) oder die Telefonnummer, mit der Sie verbunden werden wollen oder zu der Sie einen anderen Anruf weiterleiten wollen (siehe Abschnitt 4.1.2.1).

- Im dritten Bereich können Sie zwischen der Liste *Suchergebnisse* (enthält Telefonnummern, mit denen Sie verbunden werden wollen, und Gäste, für die bestimmte Telefondienste durchgeführt werden sollen), der Liste *Kommende Rufe* und der Liste *Gehende Rufe* umschalten (siehe Abschnitt 4.1.3).

In jedem Bereich finden Sie Schaltflächen, mit denen Sie Funktionen aktivieren können, die der zugehörigen Anrufliste (oder den Suchergebnissen) des Bereichs entsprechen. Als Alternative können Sie alle diese Funktionen auch über Funktionstasten aktivieren.

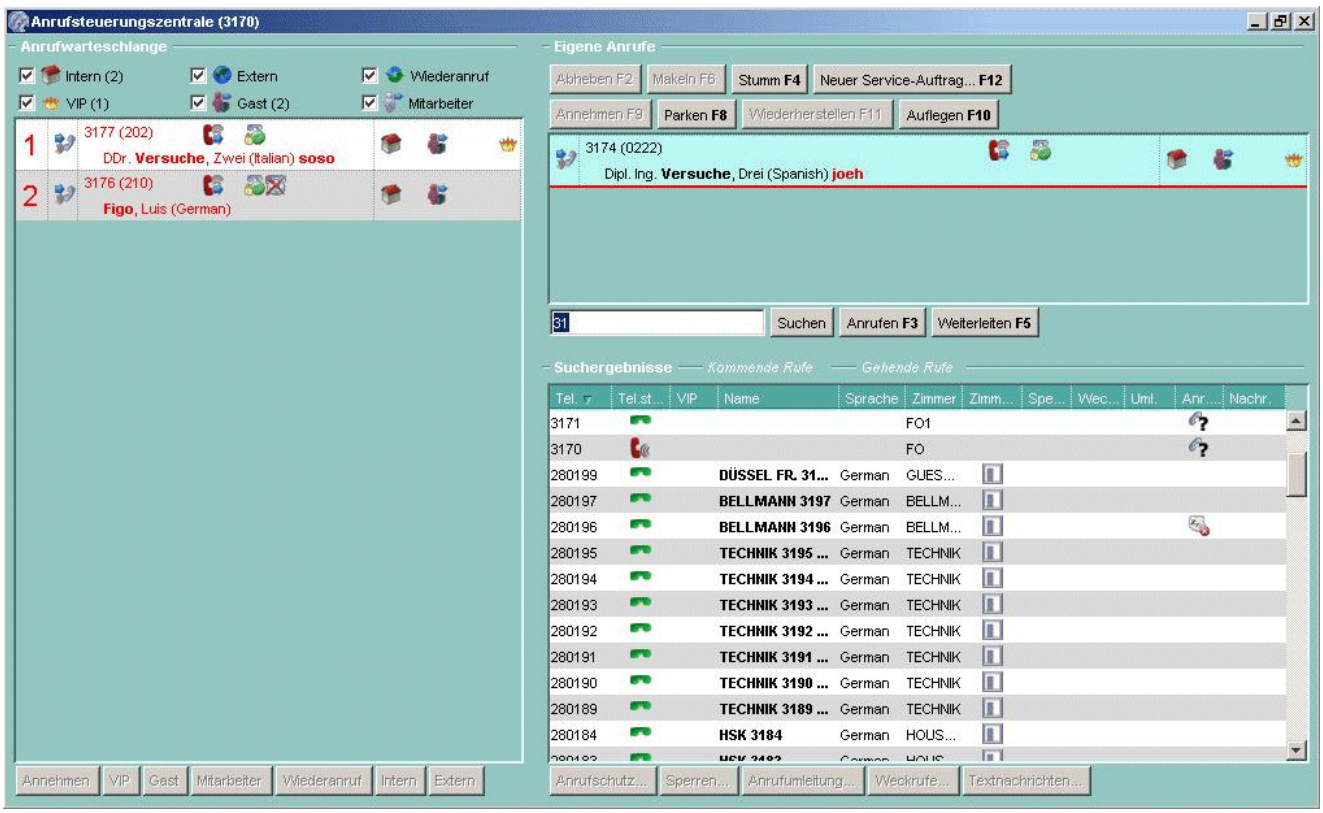


Bild 4-2 Anrufsteuerungszentrale mit allgemeiner Anrufwarteschlange

Anrufsteuerungszentrale ohne Lizenz "Call Queue"

Wenn die Lizenz "Call Queue" nicht verfügbar ist (oder wenn in Ihrem Hotel eine Nebenstellenanlage HiPath 3000 installiert ist), besteht das Fenster *Anrufsteuerungszentrale* aus zwei Bereichen:

- In der Liste des Bereichs *Eigene Anrufe* können Sie
  - die Daten der Anrufe sehen, mit denen Sie gerade verbunden sind (Listenelemente mit roter Unterstreichung und hellblauem Hintergrund), und
  - die Daten von "wartenden" Anrufen (Listenelemente mit grüner Unterstreichung und weißem Hintergrund).

Sie können mit solchen Anrufen Operationen wie Makeln, Weiterleiten, Auflegen durchführen oder für den aktuellen Verbundenen (Angerufener oder Anrufer) einen neue Service-Auftrag anlegen (siehe Abschnitt 4.1.2).
Unterhalb der Liste finden Sie ein Eingabefeld, in dem Sie entweder ein Suchkriterium für die Suche nach Telefonnummern, Zimmernummern, Hotelmitarbeitern und/oder Gästen eingeben können (die Suchergebnisse werden in der darunter befindlichen Liste dargestellt) oder die Telefonnummer, mit der Sie verbunden werden wollen oder zu der Sie einen anderen Anruf weiterleiten wollen (siehe Abschnitt 4.1.2.1).

- Im zweiten Bereich können Sie zwischen der Liste *Suchergebnisse* (enthält Telefonnummern, mit denen Sie verbunden werden wollen, und Gäste, für die bestimmte Telefondienste durchgeführt werden sollen), der Liste *Kommende Rufe* und der Liste *Gehende Rufe* umschalten (siehe Abschnitt 4.1.3).

In jedem Bereich finden Sie Schaltflächen, mit denen Sie Funktionen aktivieren können, die der zugehörigen Anrufliste (oder den Suchergebnissen) des Bereichs entsprechen. Als Alternative können Sie alle diese Funktionen auch über Funktionstasten aktivieren.

Ganz oben im Fenster *Anrufsteuerungszentrale* (auf der rechten Seite) wird im **Bereich *Warteschlangen-Status*** die Anzahl der gerade in der Anrufwarteschlange befindlichen Anrufe angezeigt, und zwar entweder

- als numerische Anzeige (Standardeinstellung) oder
- als Balkenanzeige (über HHSC-Administration einstellbar; siehe Administrationsanleitung, Kapitel 4).

Bei der **numerischen Anzeige** wird die Anzahl der gerade in der Anrufwarteschlange befindlichen Anrufe als schwarze Zahl eingeblendet, sobald zumindest ein Anruf in der Warteschlange ist.

Die **Balkenanzeige** informiert Sie grafisch über die Anzahl der gerade in der Anrufwarteschlange befindlichen Anrufe, wobei der Balken mit zunehmender Anrufanzahl seine Farbe von Grün auf Gelb und dann Rot verändert. Optisch sind maximal die ersten 6 Anrufe unterscheidbar.

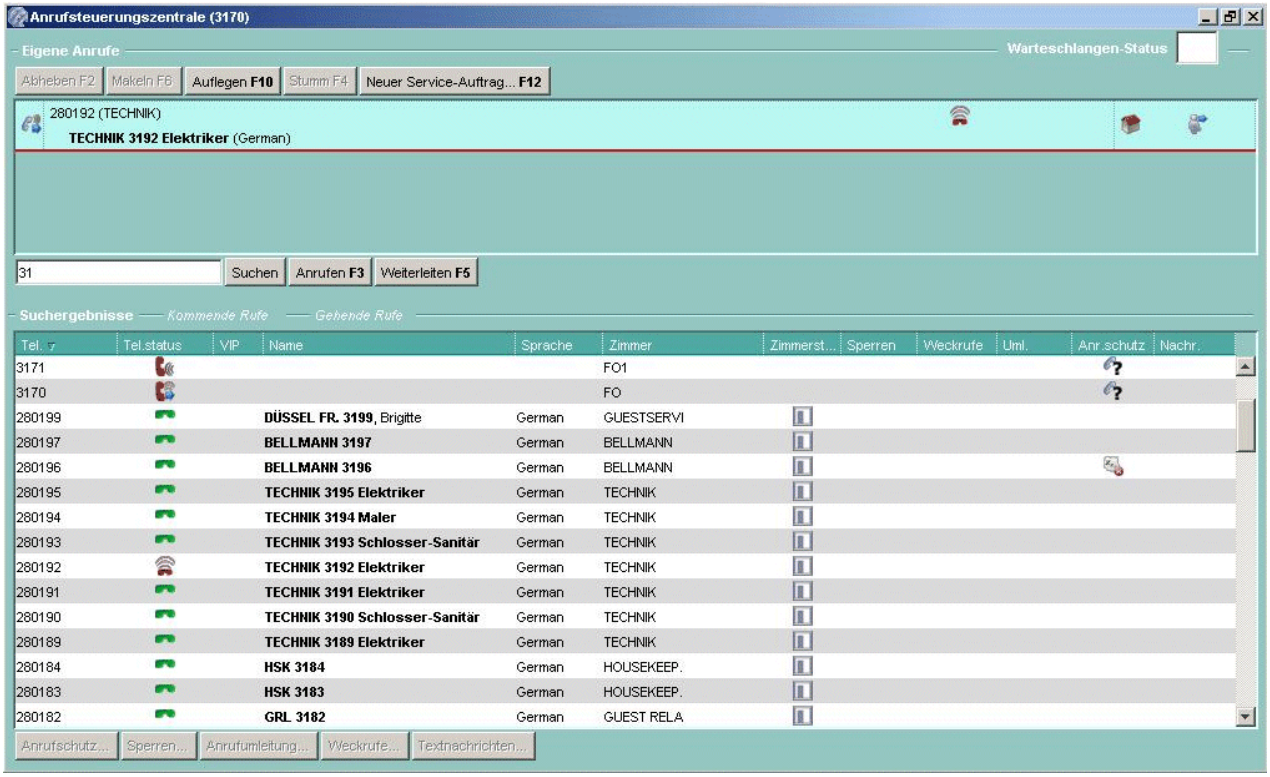


Bild 4-3 Anrufsteuerungszentrale ohne allgemeine Anrufwarteschlange

4.1.1 Anrufwarteschlange

Diese Funktion ist nur dann verfügbar, wenn in Ihrem Hotel eine Nebenstellenanlage HiPath 4000 in Verwendung ist und Sie die Lizenz "Call Queue" erworben haben.

In der im Bereich *Anrufwarteschlange* dargestellten Liste können Sie alle ankommenden Anrufe sehen, die sich in der in Ihrer Nebenstellenanlage HiPath 4000 konfigurierten Warteschlange befinden. Alle Operatoren Ihres Hotels sehen dabei dieselben Anrufe!

Oberhalb der Anrufwarteschlange bieten Ihnen Kontrollkästchen (durch Text und spezielle Symbole gekennzeichnet) eine Filtermöglichkeit, welche der unterschiedlichen ankommenden Anrufe gemäß bestimmter Anruf-Merkmale in der Warteschlange angezeigt werden sollen.

Ankommende Anrufe werden in der Anrufwarteschlange durch spezielle Symbole gekennzeichnet - ebenfalls gemäß bestimmter Anruf-Merkmale (z.B. Anrufer oder Angerufener ist ein VIP, der Anruf ist ein interner Anruf, ...).

Sowohl bei den als Filtermöglichkeit angebotenen Kontrollkästchen als auch in der Anrufwarteschlange werden dieselben Symbole verwendet (Bedeutung dieser Symbole: siehe Tabelle 4-2).

Alle ankommenden Anrufe in der Anrufwarteschlange sind in chronologischer Reihenfolge sortiert. Neue Einträge (d.h. neu ankommende Anrufe) werden in der Liste immer an der letzten Position hinzugefügt.
Wenn Sie auf die Schaltfläche *Annehmen* klicken (ohne zuvor einen Anruf in der Liste selektiert zu haben), nehmen Sie immer den ältesten Anruf in der Liste an.
Wenn Sie auf eine der Schaltflächen *Annehmen <Anruftyp>* klicken (ohne zuvor einen Anruf mit dem entsprechenden Anruf-Merkmal in der Liste selektiert zu haben), nehmen Sie immer den ältesten Anruf in der Liste mit dem entsprechenden Anruf-Merkmal an.

Farben zur Darstellung von Anrufzuständen

Abhängig vom aktuellen Zustand des ankommenden Anrufs sehen Sie folgende **Hintergrundfarbe** oder folgende **Schriftfarbe** in der zugehörigen Zeile der Anrufwarteschlange:

- Der Hintergrund einer Zeile in der Anrufwarteschlange, die einen Wiederanruf darstellt, wird rot.
- Anrufe, die länger als 30 Sekunden (Zeitspanne bei Bedarf durch Professional Services änderbar) in der Warteschleife sind, werden in roter Schrift dargestellt.

Anrufliste

Die Anrufwarteschlange enthält für jeden ankommenden Anruf folgende Informationen (von links nach rechts angegeben):

- Fortlaufende Nummer: informiert Sie über die chronologische Reihenfolge der Anrufe (Nummer 1 ist der älteste Anruf in der Liste)
- "Richtung" des Anrufs:

	Gesprächspartner ist der Anrufer
	Gesprächspartner ist der Angerufene
	Anruf ist an Front Office weitergeleitet

- Details zum Anrufer und zum Angerufenen:
  Telefonnummer;
  Zimmer, in dem sich das Telefon befindet (in Klammern, falls vorhanden);
  falls der Anrufer/Angerufene ein gerade in Ihrem Hotel eingecheckter Gast (oder ein Hotelmitarbeiter) ist - Name, VIP-Status (in Rot, falls vorhanden) und bevorzugte Sprache (falls vorhanden) des Gastes
- Zusätzliche Informationen über den Telefonstatus, durch mehrere Symbole dargestellt (zur Beschreibung dieser Symbole siehe Tabelle 4-1)

	Das Telefon ist frei.
	Am Telefon wird eine Nummer gewählt.
	Am Telefon wurde eine Nummer gewählt, die gewählte Nebenstelle läutet.
	Das Telefon wird angerufen und läutet.
	Das Telefon wird gerade benutzt, am Telefon wird ein Gespräch geführt.
	Das Telefon ist außer Betrieb.
	Der Telefonstatus wurde von der Nebenstellenanlage angefordert, eine Antwort wird erwartet.
	Der Telefonstatus ist derzeit nicht bekannt.

Tabelle 4-1 Symbole zur Darstellung des Telefonstatus

- Merkmale des Anrufs (d.h. "Anruftyp", "Anrufkategorie"), durch mehrere Symbole dargestellt (zur Beschreibung dieser Symbole siehe Tabelle 4-2)

	VIP: Anrufer oder Angerufener (oder beide) ist ein VIP-Gast
	Gast: Anrufer ist ein Gast im Hause
	Mitarbeiter: Anrufer gehört zum Personal, d.h. der Anruf ist ein interner Anruf, jedoch nicht von einem Gästezimmer
	Wiederanruf: Anruf ist nach 30 Sekunden (wieder) in der Warteschlange, da der Anrufer die Nebenstelle nicht erreichen konnte (z.B. weil die Nebenstelle besetzt war)
	Intern: Anruf kommt von einer internen Nebenstelle
	Extern: Anruf kommt von einem externen Telefon

Tabelle 4-2 Symbole zur Darstellung von Anruf-Merkmalen

Ankommenden Anrufen können in der Anrufwarteschlange mehrere Anruf-Merkmal-Symbole gleichzeitig zugeordnet sein (z.B. wenn ein VIP-Gast einen internen Anruf tätigt).

Benutzen Sie die Tooltip-Funktion, um die Bedeutung der in der Anrufwarteschlange befindlichen Symbole herauszufinden! Sobald Sie den Mauszeiger über ein Symbol bewegen, erscheint der zugehörige Tooltip.

Schaltflächenleiste

Wenn in der Anrufwarteschlange keine Auswahl getroffen worden ist, werden Sie durch Betätigen dieser Schaltfläche mit jenem Anruf verbunden, der sich am längsten in der Warteschlange befindet.
Wenn in der Anrufwarteschlange eine Selektion vorgenommen worden ist, werden Sie mit dem selektierten Anruf verbunden.

Alternativ können Sie diese Funktion auch durch Drücken von *<F7>* aktivieren.

Sie können einen Anruf auch durch Doppelklick auf einen Eintrag in der Anrufwarteschlange annehmen.

Diese Schaltfläche ist nicht aktivierbar, wenn sich in der Anrufwarteschlange kein ankommender Anruf befindet oder Sie bereits mit einem anderen Anruf verbunden sind.

Wenn sich Ihr Telefon im Zustand "frei" befindet und in der Anrufwarteschlange ein neuer Anruf eintrifft, können Sie den neuen Anruf durch Betätigen der *<Enter>*-Taste annehmen.

Bitte beachten Sie:
Da alle Operatoren dieselben Anrufe in der Anrufwarteschlange sehen, kann es vorkommen, dass ein Operator einen Anruf annehmen will, ein anderer Operator aber dabei schneller ist.

Alternativ können Sie diese Funktionen auch durch folgende Tastenkombinationen aktivieren:
<Ctrl>+<F2> (entspricht *VIP*),
<Ctrl>+<F3> (entspricht *Gast*),
<Ctrl>+<F5> (entspricht *Mitarbeiter*),

<Ctrl>+<F6> (entspricht *Wiederanruf*),
<Ctrl>+<F7> (entspricht *Intern*),
<Ctrl>+<F8> (entspricht *Extern*).

Wenn in der Anrufwarteschlange keine Auswahl getroffen worden ist, werden Sie durch Betätigen einer dieser Schaltfläche mit jenem Anruf der entsprechenden Anrufkategorie verbunden, der sich am längsten in der Warteschlange befindet.

Wenn Sie in der Anrufwarteschlange eine Selektion vorgenommen haben und eine dieser Schaltflächen betätigen, werden Sie nur dann mit dem selektierten Anruf verbunden, wenn er der entsprechenden Anrufkategorie angehört; andernfalls hat Ihre Selektion keinen Einfluss auf die Funktion der Schaltfläche.

Sie können einen Anruf auch durch Doppelklick auf einen Eintrag in der Anrufwarteschlange annehmen.

Diese Schaltflächen sind nicht aktivierbar, wenn sich in der Anrufwarteschlange kein ankommender Anruf der entsprechenden Anrufkategorie befindet oder Sie bereits mit einem anderen Anruf verbunden sind.

4.1.1.1 Hinweise für das Arbeiten mit der Anrufwarteschlange

Die Front-Office-Operatoren sollten mit Headsets arbeiten. Wenn Sie als Operator nur das normale Telefon verwenden, müssen Sie immer erst den Hörer auflegen, bevor Sie einen Anruf in der *Anrufsteuerungszentrale* mittels Schaltfläche *Annehmen* übernehmen können.

In der Anrufwarteschlange ankommende Anrufe werden üblicherweise über den PC-Lautsprecher signalisiert, der mit der Sound-Karte verbunden ist. Daher muss auf dem Client-PC auf jeden Fall irgendeine "Sound Unit" installiert und mit der Sound-Karte verbunden sein.

Wenn ein neuer Anruf in der Anrufwarteschlange eintrifft und das Telefon des Operators "frei" ist, wird ununterbrochen eine Wave-Datei mit einem Tonsignal abgespielt, bis der Operator die Schaltfläche *Annehmen* betätigt oder sich kein Anruf mehr in der Anrufwarteschlange befindet (d.h. der neue Anruf wurde von einem anderen Operator angenommen).

Wenn allerdings der Operator einen Anruf direkt an seine Nebenstelle erhält, läutet sein Telefon wie üblich, und der Operator kann mittels Schaltfläche *Annehmen* abheben.

Es liegt in der Verantwortung des Operators, den PC-Lautsprecher immer auf die jeweils erforderliche Lautstärke einzustellen (Empfehlung: geringe Lautstärke, wenn sich mehrere Operatoren in den Vermittlungsplätzen befinden; hohe Lautstärke, wenn der Operator während der Nachtschicht gelegentlich seinen Platz verlässt). Die Lautstärke des PC-Lautsprechers lässt sich mittels Microsoft-Windows-Bedienelementen einstellen.

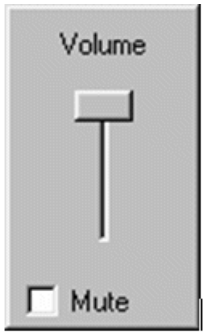


Bild 4-4 Beispiel: Lautsprecher-Einstellung während Nachschicht

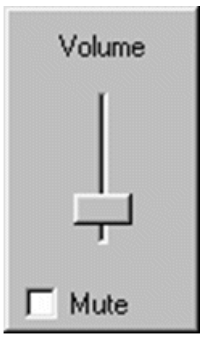


Bild 4-5 Beispiel: Lautsprecher-Einstellung während Arbeitsstunden mit mehreren Operatoren im selben Raum

4.1.2 Eigene Anrufe

Der Bereich *Eigene Anrufe* zeigt die Anrufe, mit denen Sie gerade verbunden sind. Unabhängig von der Existenz der Lizenz "Call Queue" sind die in der Liste *Eigene Anrufe* verfügbaren Funktionen nahezu identisch.

Beachten Sie, dass Sie nicht mehr als einen Anruf in die aktuelle Liste aufnehmen können, außer einen "wartenden" Anruf, der in der Regel oberhalb einer grünen Linie dargestellt wird.

Bitte beachten Sie, dass sich in dieser Beschreibung die Bezeichnung "aktueller Anruf" immer auf einen Anruf bezieht, der sich nicht im "wartend"-Zustand befindet.

Durch Nutzung von Funktionen, die direkt am Telefon angeboten werden (z.B. Telefonkonferenz), kann der Operator auch mehr als einen aktuellen Anruf haben, doch solche Anrufe werden nicht im Bereich *Eigene Anrufe* angezeigt.

Durch Anklicken der Schaltfläche *Parken* (siehe unten) können Sie Anrufe parken, mit denen Sie zuvor verbunden worden sind. Anrufe im Anrufzustand "geparkt" werden im Bereich *Eigene Anrufe* stets mit grüner Unterstreichung angezeigt.
(In diesem Bereich können Sie keine Anrufe sehen, die von anderen Operatoren geparkt wurden.)

Wenn Sie mit einem Anruf verbunden sind (= aktueller Anruf) und einen weiteren Anruf initiieren wollen, indem Sie die Schaltfläche *Anrufen* (siehe Abschnitt 4.1.2.1) oder eine *Direktrufschaltfläche* (siehe Abschnitt 4.2) verwenden, dann wird der aktuelle Anruf in den Zustand "wartend" gesetzt im Bereich *Eigene Anrufe* mit roter Unterstreichung angezeigt.

Farben zur Darstellung von Anrufzuständen

Abhängig vom aktuellen Zustand des verbundenen Anrufs sehen Sie eine der folgenden **Hintergrundfarben** in der zugehörigen Zeile der Anrufliste:

- Die zugehörige Zeile eines Anrufs im Zustand "verbunden" wird in Hellblau angezeigt.
- Eine Zeile in der Liste *Eigene Anrufe*, die einen gerade stummgeschalteten Anrufer darstellt, wird gelb.
- Eine Zeile in der Liste *Eigene Anrufe*, die einen Wiederanruf darstellt, wird rot.

Die **Schriftfarbe** des Textes in der zugehörigen Zeile der Anrufliste kann sich ebenfalls ändern:

- Wenn ein Anruf länger als 30 Sekunden (Zeitspanne bei Bedarf durch Professional Services änderbar) im Zustand "geparkt" ist, färbt sich der zugehörige Text in der Anrufliste rot.

Anrufliste

Die in der Liste *Eigene Anrufe* dargestellte Information ist nahezu identisch mit jener, die in der Liste *Anrufwarteschlange* angezeigt wird (Beschreibung siehe Abschnitt 4.1.1).

Beschreibung der Telefonstatus-Symbole und der Anruf-Merkmal-Symbole

Siehe Tabelle 4-1 und Tabelle 4-2.

Schaltflächenleiste

Die Funktion der im Folgenden beschriebenen Schaltflächen bezieht sich immer auf den aktuellen Anruf oder einen aus dem Bereich *Eigene Anrufe* ausgewählten Anruf.

Abheben **F2**

Um einen ankommenden Anruf anzunehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abheben*. Alternativ können Sie diese Funktion auch über die Taste *<F2>* aufrufen.

Annehmen **F9**

Diese Schaltfläche ist nur in Verbindung mit der Lizenz "Call Queue" verfügbar.

Wenn Sie diese Schaltfläche betätigen, werden Sie mit dem in der Liste *Eigene Anrufe* ausgewählten **geparkten** Anruf verbunden (niemals mit einem "wartenden" Anruf!). Wenn in der Liste kein Anruf selektiert ist und sich genau ein Anruf in der Liste der geparkten Anrufe befindet, dann wird letzterer Anruf angenommen.

Alternativ können Sie dies auch durch Drücken von *<F9>* durchführen.

Sie können einen geparkten Anruf auch durch Doppelklick auf den entspechenden Eintrag in der Liste annehmen.

Diese Schaltfläche ist nur aktivierbar, wenn kein aktueller Anruf vorhanden ist und auch kein Anruf im Zustand "wartend".

Makeln **F6**

Schaltet vom aktuellen Anruf auf den "wartenden" Anruf (und umgekehrt).
Alternativ können Sie dies auch über die Taste *<F6>* durchführen.

Diese Schaltfläche ist nur aktivierbar, wenn Sie mit einem Anruf verbunden sind und ein Anruf "wartend" ist.

Parken **F8**

Diese Schaltfläche ist nur in Verbindung mit der Lizenz "Call Queue" verfügbar.

Transferiert den aktuellen Anruf in die Liste der geparkten Anrufe.
Alternativ können Sie dies auch über die Taste *<F8>* durchführen.

Diese Schaltfläche ist nur aktivierbar, wenn Sie mit einem Anruf verbunden sind und sich nicht mehr als 5 Anrufe bereits in der Liste der geparkten Anrufe befinden.

Wiederherstellen **F11**

Diese Schaltfläche ist nur in Verbindung mit der Lizenz "Call Queue" verfügbar.

Wenn Sie diese Schaltfläche betätigen, werden Sie mit dem letzten Anruf, mit dem Sie zuvor verbunden waren, eneut verbunden.
Alternativ können Sie dies auch über die Taste *<F11>* durchführen.

Die Funktion dieser Schaltfläche mag für Sie in folgender Situation nützlich sein:
Sie haben den aktuellenAnruf (nicht einen "wartenden" Anruf!) an ein falsches Ziel weitergeleitet und Sie bemerken Ihren Fehler innerhalb der nächsten paar Sekunden. Wenn der weitergeleitete Anrufer zum Zeitpunkt, wo Sie die Schaltfläche *Wiederherstellen* drücken, bereits eine Kommunikation mit dem (falschen) Ziel begonnen hat, müssen Sie durch entsprechende Beantwortung einer Rückfrage bestätigen, dass Sie den Anruf wieder annehmen wollen; wenn noch keine Kommunikation gestartet wurde, können Sie den Anruf ohne Bestätigung annehmen. (In einer solchen Situation wird der Anrufer entweder die Warte-Melodie hören und plötzlich wieder mit dem Operator verbunden werden, oder er könnte sogar mit einer Person sprechen und dann wieder mit dem Operator verbunden werden.)

Diese Schaltfläche ist nur aktivierbar, wenn kein aktueller Anruf vorhanden ist und ein weitergeleiteter Anruf angenommen werden kann. Sie können einen Anruf mittels Funktion *Wiederherstellen* nur dann annehmen, wenn Sie in der Zwischenzeit nicht mit einem anderen Anrufer verbunden wurden.

Es liegt in der Verantwortung des Operators, jeglichen Missbrauch dieser Funktion zu vermeiden.

Beendet den aktuellen Anruf. (Gleiche Wirkung, wie wenn Sie den Hörer auflegen.)
Alternativ können Sie dies auch über die Taste *<F10>* durchführen.

Diese Schaltfläche ist nur aktivierbar, wenn Sie mit einem Anruf verbunden sind.

Diese Schaltfläche ist nur verfügbar, wenn in Ihrem Hotel eine Nebenstellenanlage HiPath 4000 in Verwendung ist.

Schaltet den aktuellen Anrufer auf stumm, beispielsweise um Informationen bei einem Kollegen einzuholen, die der Anrufer nicht mithören soll. Sobald Sie die Schaltfläche *Stumm* gedrückt haben, hört der Anrufer nichts mehr.
Alternativ können Sie diese Funktion auch über die Taste *<F4>* aufrufen.

In der Liste *Eigene Anrufe* wird die Zeile, die den stummgeschalteten Anrufer repräsentiert, mit gelbem Hintergrund dargestellt.

Nach nochmaligem Drücken der Schaltfläche *Stumm* (bzw. der Taste *<F4>*) sind Sie wieder mit dem Anrufer verbunden.

Während der aktuelle Anruf auf stumm geschaltet ist, können Sie beliebige andere Telefonfunktionen einleiten oder das Anlegen eines neuen Service-Auftrags veranlassen. Auch wenn sich dabei der Status des aktuellen Anrufs ändert, bleibt dessen Stummschaltung bestehen.

Öffnet das Fenster *Neuer Service-Auftrag*; Sie können dann den von der anrufenden/für die anrufende Person angeforderten Service initiieren (siehe Abschnitt 5.1.1).
Alternativ können Sie diese Funktion auch über die Taste *<F12>* aufrufen.

Sie können die Schaltfläche *Neuer Service-Auftrag...* nur aktivieren, während Sie ein Telefongespräch mit einem eingecheckten Gast oder mit einem Hotelmitarbeiter führen; der Bereich *Initiator* im Fenster *Neuer Service-Auftrag* wird dann standardmäßig mit den Details zum Anrufer ausgefüllt.

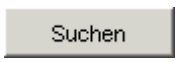
4.1.2.1 Eingabefeld zum Suchen, Verbinden und Weiterleiten

Indem Sie dieses Eingabefeld verwenden, können Sie

- gemäß dem in das Eingabefeld eingetragenen Suchkriterium nach Nebenstellen, Zimmern, Hotelmitarbeitern und/oder gerade in Ihrem Hotel eingecheckten Gästen suchen und
- mit der in das Eingabefeld eingetragenen Telefonnummer verbunden werden, oder der aktuelle Anruf kann zu dieser Telefonnummer weitergeleitet werden.

Schaltflächenleiste

Die Funktion der im Folgenden beschriebenen Schaltflächen bezieht sich auf den aktuellen Inhalt des Eingabefeldes.



Geben Sie eine Telefonnummer oder eine Zimmernummer oder den Namen eines Hotelmitarbeiters oder eines Gastes in das Eingabefeld ein.
Ebenso können Sie auch den/die ersten Buchstaben eines Namens oder die erste(n) Ziffer(n) einer Nummer als Suchkriterium eintragen.
Die Verwendung von **Wildcards** (*, %, etc.) ist bei dieser Suchfunktion **nicht zulässig**!

Nach Aktivieren der Schaltfläche *Suchen* werden in der Liste *Suchergebnisse* (siehe Abschnitt 4.1.3) alle Telefonnummern und/oder Zimmernummern und/oder Namen von Hotelmitarbeitern und Gästen angezeigt, die das Suchkriterium erfüllen (d.h. deren erste(r) Buchstaben oder deren führende Ziffer(n) in das Eingabefeld eingetragen waren).

In der Statuszeile des HHSC-Hauptbildschirms ist jeweils die Anzahl "Treffer" sichtbar.

Diese Schaltfläche ist aktivierbar, sobald das Eingabefeld eine Telefonnummer (zumindest eine Ziffer) enthält.

Stellt eine Verbindung mit der gerade im Eingabefeld eingetragenen Telefonnummer her. Wenn Sie bereits mit einem anderen Anruf verbunden sind, wird dieser andere Anruf in den Zustand "**wartend**" gesetzt!

Alternativ können Sie diese Funktion auch über die Taste *<F3>* aufrufen.

Für diese Schaltfläche gibt es zwei Anwendungsfälle:

- Es gibt einen aktuellen Anruf, aber keinen Anruf im Zustand "wartend". Der aktuelle Anruf kann an die Nebenstelle weitergeleitet werden, die gerade im Eingabefeld eingetragen ist.
  Die Schaltfläche ist dann aktivierbar, sobald das Eingabefeld eine Telefonnummer (zumindest eine Ziffer) enthält.
- Es gibt einen aktuellen Anruf und einen Anruf im Zustand "wartend".
  Dann ist die Schaltfläche **sofort** aktivierbar (die im Eingabefeld evtl. eingetragene Nebenstelle ist irrelevant), und der aktuelle Anruf kann **ausschließlich** an den "wartenden" Anruf (muss nicht selektiert werden) weitergeleitet werden.

Alternativ können Sie diese Funktion auch über die Taste *<F5>* aufrufen.

4.1.3 Bereich mit Suchergebnissen, kommenden und gehenden Rufen

Unabhängig von der Existenz der Lizenz "Call Queue" sind die in den Listen *Suchergebnisse*, *Kommende Rufe* und *Gehende Rufe* verfügbaren Funktionen nahezu identisch.

4.1.3.1 Suchergebnisliste

Mit Hilfe dieser Liste können Sie die Gästedatenbank des Hotels einsehen und verwalten. Die Liste wird aufgeblendet, wenn Sie auf den Link *Suchergebnisse* klicken oder wenn Sie die Suchfunktion (siehe Abschnitt 4.1.2.1) aktivieren. Sie können hier:

- Details zu den einzelnen Gästen sehen (Telefonnummer, Status, Name, Zimmer, bevorzugte Sprache, Anrufschutz-Modus, offene/gesperrte Nebenstellen, Weckrufe, Sprach- oder Textnachrichten und Anrufumleitung)
- Anrufschutz-Modus für einzelne Nebenstellen setzen (siehe Abschnitt 4.1.3.1, “Anrufschutz”)
- Nebenstellen (teilweise) sperren oder freigeben (siehe Abschnitt 4.1.3.1, “Sperren”)
- Anrufumleitung setzen (siehe Abschnitt 4.1.3.1, “Anrufumleitung”)
- Weckrufe bearbeiten (siehe Abschnitt 4.1.3.1, “Weckrufe”)
- neue Textnachrichten für eine Nebenstelle erzeugen oder Textnachrichten lesen (siehe Abschnitt 4.1.3.1, “Textnachrichten”)
- die Hotelgäste (oder andere Nebenstellen) direkt von dieser Liste aus anrufen

Wenn Sie die Lizenz "Call Queue" erworben haben und die Funktionen "Eindringen in Anruf" und/oder "Ignorieren des Anrufschutzes" mittels der administrativen einstellungen von HHSC (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 4) aktiviert haben - **unter Einhaltung der Gesetze in Ihrem Land**, sind folgenden Szenarien möglich:

- Sie wollen sich mit dem Telefon eines Gastes (Telefonnummer entweder im Eingabefeld (siehe Abschnitt 4.1.2.1) eingetragen oder aus der Liste *Suchergebnisse* ausgewählt) verbinden, an dem gerade ein Telefongespräch läuft.
  Das HHSC-System gibt eine Meldung aus, in der Sie gefragt werden, ob Sie sich in das aktuelle Gespräch einschalten wollen. Wenn Sie diese Meldung positiv quittieren, wird das aktuelle Gespräch unterbrochen, und Sie werden mit dem Telefon des Gastes verbunden.
- Sie wollen sich mit dem Telefon eines Gastes (Telefonnummer entweder im Eingabefeld (siehe Abschnitt 4.1.2.1) eingetragen oder aus der Liste *Suchergebnisse* ausgewählt) verbinden, das sich gerade im Anrufschutz-Modus befindet.
  Das HHSC-System gibt eine Meldung aus, in der Sie gefragt werden, ob Sie sich über den Anrufschutz hinwegsetzen wollen. Wenn Sie diese Meldung positiv quittieren, werden Sie mit dem Telefon des Gastes trotz des eingeschalteten Anrufschutzes verbunden.

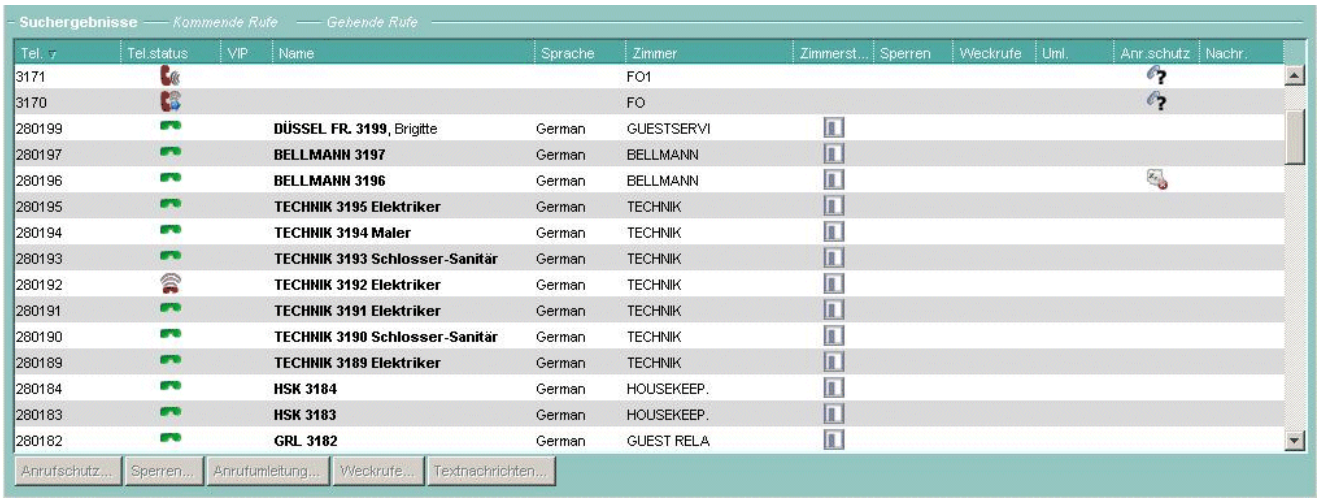


Bild 4-6 Anrufsteuerungszentrale - Suchergebnisliste

> Wenn Sie vermuten, dass der aktuelle HHSC-Zustand nicht mit dem angezeigten Status übereinstimmt, drücken Sie die Tastenkombination *<Strg>+<R>*. Der Status wird dann geprüft und aktualisiert.

Die Liste *Suchergebnisse* ist standardmäßig in aufsteigender Reihenfolge der Nebenstellennummern sortiert und besteht aus den folgenden Spalten.

> Durch Rechtsklick mit der Maus irgendwo in der Tabellenüberschrift können Sie in einem Folgefenster (vgl. Abschnitt 2.1, “Tabelle”) festlegen, welche der im Folgenden aufgezählten zahlreichen Gäste-Informationen für Sie wichtig sind und daher als Tabellenspalten sichtbar sein sollen.

Tel.

Zeigt die Nebenstellen-Nummer an, die zum jeweiligen Zimmer und zum jeweiligen Namen gehört.

> Um eine Nebenstellennummer direkt aus der Liste *Suchergebnisse* anzurufen, führen Sie einen Doppelklick auf die entsprechende Nummer in der *Tel.*-Spalte aus.

Tel.status

Zeigt den Status des Telefons an (siehe Tabelle 4-1 in Abschnitt 4.1.1).

Name

Zeigt den Nachnamen und Vornamen der Person an, der die Nebenstelle zugeordnet ist.

VIP

Zeigt den VIP-Status des Gastes an (falls vorhanden).

Sprache

Zeigt die Sprache an, in der der Gast kontaktiert werden möchte.

Zimmer

Zeigt die Nummer des Zimmers an, in dem sich die Nebenstelle befindet.

Zimmerstatus

Zeigt den Zustand des Zimmers an (z.B. gereingt, außer Betrieb, ...).

Anrufschutz

Zeigt den Anrufschutz-Status auf dem Telefon an.

Der Anrufschutz-Modus verhindert, dass am Telefon ankommende Anrufe empfangen werden (Ausnahme: Weckrufe können immer empfangen werden!). Das Telefon kann jedoch für abgehende Anrufe verwendet werden.

Sie sehen hier folgende Symbole:

Das Telefon befindet sich derzeit im Anrufschutz-Modus.

Kein Symbol

Das Telefon befindet sich derzeit nicht im Anrufschutz-Modus.

Der Status des Anrufschutz-Modus des Telefons ist nicht bekannt.

Ein Doppelklick in der Spalte *Anrufschutz* der gewählten Nebenstelle öffnet das Fenster *Anrufschut*z (siehe Abschnitt 4.1.3.1, “Anrufschutz”).

Sperren

Zeigt den Sperrzustand des Telefons an (gemäß der Konfiguration der Berechtigungsklassen (COS, Classes of Service) in Ihrer HiPath-Nebenstellenanlage; siehe Servicehandbuch, Kapitel 8).

Der *Sperr*-Modus verhindert (teilweise), dass auf dem Telefon Anrufe getätigt werden können. Der Empfang ankommender Anrufe ist jedoch uneingeschränkt möglich.

Wurden vom Service-Techniker nur zwei Classes of Service konfiguriert, werden in der Liste *Suchergebnisse* nur das erste und das fünfte der im Folgenden aufgezählten Symbole verwendet.
Wurden vom Service-Techniker mehr als zwei Classes of Service konfiguriert, dann hängt die Bedeutung der (maximal 5) verwendeten Symbole von der vom Service-Techniker vorgenommenen Zuordnung Symbol - Class of Service ab und ist auch mittels der vom Service-Techniker definierten Tooltips erkennbar.

Sie sehen hier folgende Symbole:

Bedeutung bei 2 COS: Das Telefon ist komplett gesperrt.
Bedeutung bei mehr als 2 COS: von Konfiguration des Service-Technikers abhängig.

Bedeutung bei mehr als 2 COS: von Konfiguration des Service-Technikers abhängig.
Default-Vorschlag: Das Telefon ist teilweise freigegeben, es kann nur für abgehende **lokale** Anrufe benutzt werden.

Bedeutung bei mehr als 2 COS: von Konfiguration des Service-Technikers abhängig.
Default-Vorschlag: Das Telefon ist teilweise freigegeben, es kann nur für abgehende **nationale** Anrufe benutzt werden.

Bedeutung bei mehr als 2 COS: von Konfiguration des Service-Technikers abhängig.
Default-Vorschlag: Das Telefon ist teilweise freigegeben, es kann für abgehende **internationale** Anrufe benutzt werden.

Bedeutung bei 2 COS: Das Telefon ist komplett freigegeben.
Bedeutung bei mehr als 2 COS: von Konfiguration des Service-Technikers abhängig.

Der Sperrzustand des Telefons ist unbekannt.

Ein Doppelklick in der Spalte *Sperren* der gewählten Nebenstelle öffnet das Fenster *Sperren* (siehe Abschnitt 4.1.3.1, “Sperren”).

Uml.

Zeigt an, ob ankommende Anrufe für die Nebenstelle umgeleitet werden. Wenn die (variable) Anrufumleitung aktiviert ist, wird in dieser Spalte die Telefonnummer angezeigt, an die ankommende Anrufe umgeleitet werden.

Einschränkung: Wenn die Anrufumleitung von einer HiPath-Management-Applikation (wie HiPath Manager, ComWin, ...) oder als **feste** Anrufumleitung direkt am Endgerät erfolgt, kann dies wegen einer HiPath-Einschränkung in HHSC nicht angezeigt werden.

Ein Doppelklick in die Spalte *Uml.* der gewählten Nebenstelle öffnet das Fenster *Anrufumleitung* (siehe Abschnitt 4.1.3.1, “Anrufumleitung”).

Weckrufe

Zeigt die Weckrufe des Gastes an:

Weckrufe für den Gast vorhanden.

Der Weckruf hat nicht funktioniert.

kein Symbol — Es wurden keine Weckrufe für den Gast vorgenommen, oder die Weckrufe des Gastes sind nicht bekannt.

Diese Tabellenspalte ist nur sichtbar, wenn ein Weckruf-System installiert und aktiviert ist (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 8).

Ein Doppelklick in die Spalte *Weckrufe* des gewählten Gastes öffnet das Fenster *Weckrufe* (siehe Abschnitt 4.1.3.1, “Weckrufe”).

Nachrichten

Die *MSG*-Spalte zeigt den Status von Sprachnachrichten in der Mailbox oder Textnachrichten an. In Abhängigkeit von den VMS-Einstellungen (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 8)

- kann eine **Sprachnachricht** in der Voice-Mailbox gespeichert werden (wenn ein externes Voicemail-System installiert ist, legt das HHSC-System für jeden Gast nach dem Check-in eine Mailbox an) - dann kann der Gast die Sprachnachricht an seinem Telefon über ein sprachgesteuertes Menü abhören
- kann eine **Textnachricht** vom Front-Office-Operator angelegt (mittels Fensters *Textnachrichten*; siehe Abschnitt 4.1.3.1, “Textnachrichten”) oder von einem externen PMS übermittelt werden - dann muss der Front-Office-Operator dem Gast die Textnachricht aus dem Fenster *Textnachrichten* vorlesen.

Sie sehen hier folgende Symbole:

Es ist zumindest eine neue Sprachnachricht (von einem externen Voicemail-System) oder eine neue Textnachricht (vom Front-Office-Mitarbeiter verfasst oder vom PMS übermittelt) für den Gast hereingekommen, über die der Gast noch nicht informiert wurde.

Der Gast ist bereits über alle für ihn existierenden Sprach- oder Textnachrichten informiert worden (aber diese Nachrichten sind noch nicht gelöscht worden).

kein Symbol Es sind keine Sprach- oder Textnachrichten für den Gast vorhanden.

Es ist nicht bekannt, ob Sprach- oder Textnachrichten für den Gast vorhanden sind.

Diese Tabellenspalte ist nur sichtbar, wenn ein VMS ("internal messaging" oder externes Voicemail-System) installiert und aktiviert ist (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 8).

Schaltflächenleiste

Um Schaltflächen in der Schaltflächenleiste benutzen zu können, markieren Sie die Nebenstelle, deren Telefoneinstellungen oder Weckrufe oder Textnachrichten Sie bearbeiten wollen. Die Schaltflächen rufen die im Folgenden im Detail beschriebenen Funktionen auf:

- Anrufschutz ein-/ausschalten
- Telefon teilweise oder komplett sperren/freigeben
- Anrufe zu einer anderen Telefonnummer umleiten
- Weckrufe definieren
- Textnachrichten erzeugen/löschen

Als Alternative können Sie durch Rechtsklick auf die in der Liste ausgewählte Nebenstelle ein Kontextmenü öffnen, in dem Sie alle in der Schaltflächenleiste verfügbaren Funktionen aktivieren können.

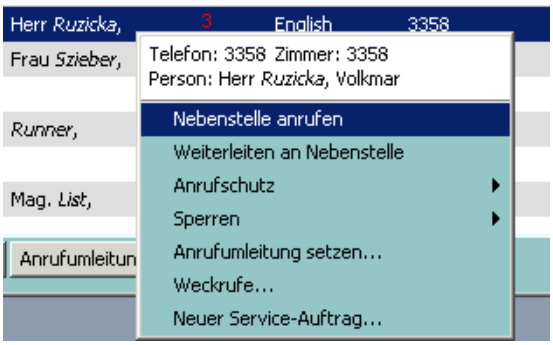


Bild 4-7 Anrufsteuerungszentrale - Kontextmenü in der Suchergebnisliste

Anrufschutz

Öffnet das Fenster *Anrufschutz* für die Einstellung und Aufhebung des Anrufschutz-Modus.

> Diese Funktion ist nur für Nebenstellen vom logischen Typ "Zimmer" oder "Telefonzelle" verfügbar.

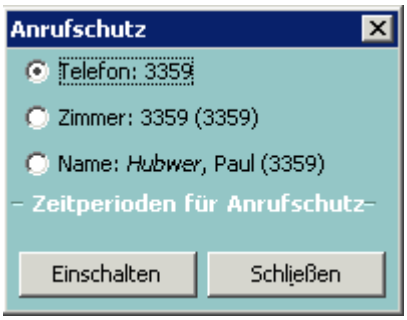


Bild 4-8 Anrufsteuerungszentrale - Anrufschutz

Telefon, Zimmer, Name

Durch Selektion eines der Auswahlknöpfe können Sie entscheiden, worauf sich die Anrufschutz-Funktion beziehen soll:

- auf die aktuelle Telefonnummer,

- auf das Zimmer, in dem sich die aktuelle Telefonnummer befindet, oder
- auf den Gast, dem die aktuelle Telefonnummer zugeordnet ist.

Die Textfelder, die die Funktion der Auswahlknöpfe erläutern, enthalten folgende Informationen:

– die Nebenstelle, die Sie durch Anklicken der Schaltfläche *Anrufschutz...* ausgewählt haben

– das selektierte Zimmer und - in Klammern - die Nebenstellen, die sich im Zimmer befinden

– den Namen des Gastes, der in dem Zimmer wohnt, und - In Klammern - alle Nebenstellen in den Zimmern, in denen der Gast eingecheckt ist.

Einschalten

Schaltet die Anrufschutz-Funktion sofort gemäß dem selektierten Auswahlknopf ein.

Wenn Sie auf den Link *Zeitperioden für Anrufschutz* klicken, wird im Fenster *Anrufschutz* zusätzlich die aktuelle Liste mit den Zeitperioden eingeblendet, in denen der Anrufschutz aktiviert sein soll.

Bild 4-9 Anrufsteuerungszentrale - Anrufschutz mit Zeitplan

Von, Bis

Spalten, die jeweils das Start- und Enddatum sowie die Start- und Endzeit der definierten Anrufschutzperioden für eine Nebenstelle/für alle Nebenstellen im Zimmer anzeigen.

Bereich

Zeigt an, ob sich die durch *Von* und *Bis* definierte Anrufschutzperiode auf eine *Nebenstelle* oder auf ein *Zimmer* (d.h. alle Nebenstellen im Zimmer) bezieht.

Öffnet das Fenster *Zeitperioden für Anrufschutz*, in dem Sie eine neue Zeitperiode für die ausgewählte oder für alle Nebenstellen im Zimmer definieren können.

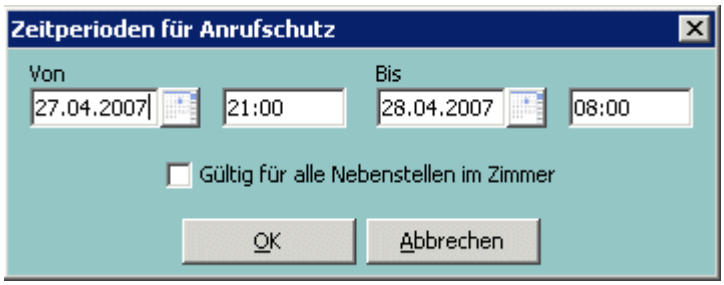


Bild 4-10 Anrufsteuerungszentrale - Zeitperioden für Anrufschutz

Von, Bis - Definieren die gewünschte Zeitperiode für den Anrufschutz; zur Eingabe der Daten verwenden Sie die Datumsauswahl und zur Eingabe der Zeiten das im Tooltipp vorgeschlagene Format.

Gültig für alle Nebenstellen im Zimmer - Markieren Sie das Kontrollkästchen, um den Anrufschutz für alle Nebenstellen im Zimmer einzuschalten.

Aktiv nur, wenn ein Eintrag in der Zeitperioden-Tabelle des Fensters *Anrufschutz* markiert ist. Öffnet das Fenster *Zeitperioden für Anrufschutz* mit den Details der ausgewählten Zeitperiode (siehe Bild 4-10). Sie können hier die Zeitperiode modifizieren.

Löscht die ausgewählte Zeitperiode für Anrufschutz aus der Tabelle.

Schließt das Fenster und speichert die aktuellen Einstellungen.

Der Anrufschutz kann wie folgt eingestellt werden:

- Um den Anrufschutz sofort für einen unbegrenzten Zeitraum einzustellen, selektieren Sie den ersten Auswahlknopf (um den Anrufschutz für die ausgewählte Nebenstelle einzuschalten) oder den zweiten Auswahlknopf (um den Anrufschutz für alle Neben-

stellen im Zimmer einzuschalten) oder den dritten Auswahlknopf (um den Anrufschutz für den Gast einzuschalten, dem die Nebenstelle zugeordnet ist) und betätigen Sie die Schaltfläche *Einschalten*.

- Um den Anrufschutz für einen bestimmten Zeitraum einzustellen, klicken Sie auf den Link *Zeitperioden für Anrufschutz* und dann auf die Schaltfläche *Hinzufügen...* und definieren Sie Details für die neue Zeitperiode im Fenster *Zeitperioden für Anrufschutz* (verwenden Sie die Datumsauswahl und/oder das Format *tt.mm.jjjj* für Datums- und *hh:mm* für Zeitangaben). Um den Anrufschutz für alle Nebenstellen im Zimmer einzustellen, markieren Sie das Kontrollkästchen *Gültig für alle Nebenstellen im Zimmer* und bestätigen Sie die Angaben mit *OK*.
- Um eine bestehende Zeitperiode für Anrufschutz zu editieren, wählen Sie sie in der Tabelle und klicken Sie auf *Ändern...*. Im Fenster *Zeitperioden für Anrufschutz* modifizieren Sie die Details und bestätigen Sie die Angaben mit *OK*.
- Um eine bestehende Zeitperiode für Anrufschutz zu löschen, wählen Sie sie in der Tabelle und klicken Sie auf *Löschen*.
- Um den Anrufschutz-Modus für eine Nebenstelle aufzuheben, wählen Sie die Nebenstelle in der Liste *Suchergebnisse* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Anrufschutz...*.
  Im Fenster *Anrufschutz* klicken Sie auf die Schaltfläche *Ausschalten*, nachdem Sie entweder den ersten Auswahlknopf (falls der Anrufschutz-Modus nur für die aktuelle Nebenstelle eingeschaltet ist) oder den zweiten Auswahlknopf (falls sich der Anrufschutz-Modus auf alle Nebenstellen im Zimmer bezieht) oder den dritten Auswahlknopf selektiert haben (falls der Anrufschutz-Modus für den Gast eingeschaltet ist, dem die aktuelle Nebenstelle zugeordnet ist).

Um den für die aktuelle Zeitperiode aktiven Anrufschutz-Modus für eine oder für alle Nebenstellen im Zimmer **sofort** aufzuheben, müssen Sie auf die Schaltfläche *Ausschalten* klicken. Es ist nicht ausreichend, nur die Zeitperiode zu löschen!

Sperren

Sperren...

Öffnet ein Fenster, um das ausgewählte Telefon oder alle Telefone eines Zimmers zu sperren bzw. freizugeben.

Diese Funktion ist nur für Nebenstellen vom logischen Typ "Zimmer" oder "Telefonzelle" verfügbar.

Abhängig von der COS/LCOS-Konfiguration in Ihrer HiPath-Nebenstellenanlage (siehe Servicehandbuch, Kapitel 8) können Sie entweder

- eine Nebenstelle teilweise (oder komplett) sperren/freigeben, ohne Sperrperioden definieren zu können (Variante A), oder
- eine Nebenstelle für bestimmte Zeitperioden komplett sperren/freigeben (Variante B).

Variante A:

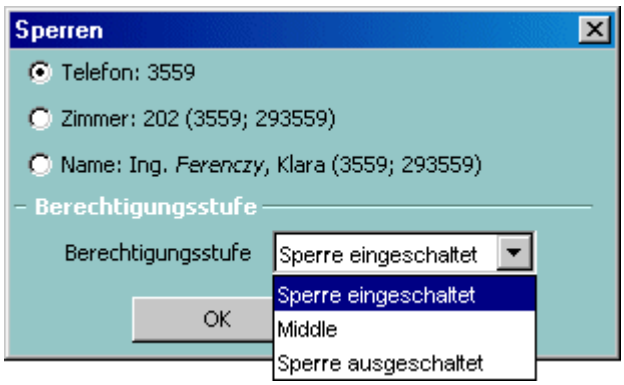


Bild 4-11 Anrufsteuerungszentrale - Auswahl der Berechtigungsstufe der Sperre

Telefon, Zimmer, Name

Durch Selektion eines der Auswahlknöpfe können Sie entscheiden, worauf sich die Sperr-Funktion beziehen soll:

- auf die aktuelle Telefonnummer,
- auf das Zimmer, in dem sich die aktuelle Telefonnummer befindet, oder
- auf den Gast, dem die aktuelle Telefonnummer zugeordnet ist.

Die Textfelder, die die Funktion der Auswahlknöpfe erläutern, enthalten folgende Informationen:

– die Nebenstelle, die Sie durch Anklicken der Schaltfläche *Sperren...* ausgewählt haben

– das selektierte Zimmer und - in Klammern - die Nebenstellen, die sich im Zimmer befinden

– den Namen des Gastes, der in dem Zimmer wohnt, und - In Klammern - alle Nebenstellen in den Zimmern, in denen der Gast eingecheckt ist.

Berechtigungsstufe

Wählen Sie die Berechtigungsstufe der Sperre aus den Einträgen in der Auswahlliste, die von der COS/LCOS-Konfiguration abhängen (entspricht "Name" der Berechtigungsstufe; siehe Servicehandbuch, Kapitel 8).

OK

Aktiviert die Sperr-Funktion sofort gemäß der ausgewählten Berechtigungsstufe.

Variante B:

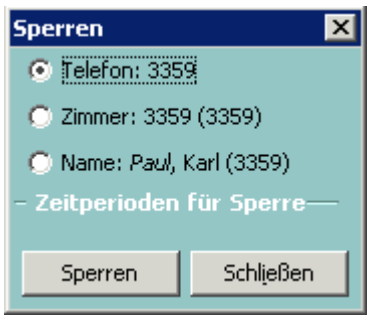


Bild 4-12 Anrufsteuerungszentrale - Uneingeschränktes Sperren

Telefon, Zimmer, Name

Durch Selektion eines der Auswahlknöpfe können Sie entscheiden, worauf sich die Sperr-Funktion beziehen soll:

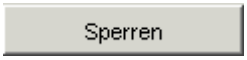
- auf die aktuelle Telefonnummer,
- auf das Zimmer, in dem sich die aktuelle Telefonnummer befindet, oder
- auf den Gast, dem die aktuelle Telefonnummer zugeordnet ist.

Die Textfelder, die die Funktion der Auswahlknöpfe erläutern, enthalten folgende Informationen:

– die Nebenstelle, die Sie durch Anklicken der Schaltfläche *Sperren...* ausgewählt haben

– das selektierte Zimmer und - in Klammern - die Nebenstellen, die sich im Zimmer befinden

– den Namen des Gastes, der in dem Zimmer wohnt, und - In Klammern - alle Nebenstellen in den Zimmern, in denen der Gast eingecheckt ist.



Schaltet die Sperr-Funktion sofort gemäß dem selektierten Auswahlknopf ein.

Wenn Sie auf den Link *Zeitperioden für Sperre* klicken, wird im Fenster *Sperren* zusätzlich die aktuelle Liste mit den Zeitperioden eingeblendet, in denen die Sperre aktiviert sein soll.

Bild 4-13 Anrufsteuerungszentrale - Uneingeschränktes Sperren mit Zeitplan

Von, Bis

Spalten, die jeweils das Start- und Enddatum sowie die Start- und Endzeit der definierten Sperrperioden für eine Nebenstelle/für alle Nebenstellen im Zimmer anzeigen.

Bereich

Zeigt an, ob sich die durch *Von* und *Bis* definierte Sperrperiode auf eine *Nebenstelle* oder auf ein *Zimmer* (d.h. alle Nebenstellen im Zimmer) bezieht.

Öffnet das Fenster *Zeitperioden für Sperre*, in dem Sie eine neue Zeitperiode für die ausgewählte oder für alle Nebenstellen im Zimmer definieren können.

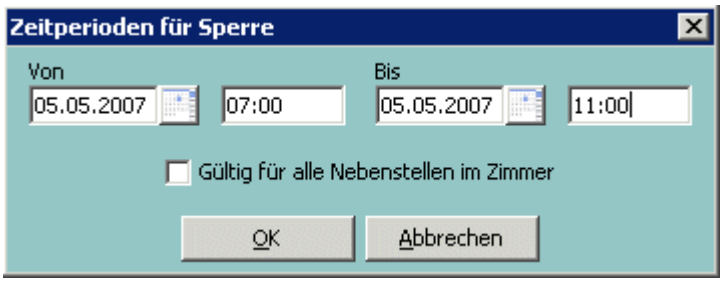


Bild 4-14 Anrufsteuerungszentrale - Zeitperioden für Sperre

Von, Bis - Definieren die gewünschte Zeitperiode zum Sperren; zur Eingabe der Daten verwenden Sie die Datumauswahl und zur Eingabe der Zeiten das im Tooltip vorgeschlagene Format.

Gültig für alle Nebenstellen im Zimmer - Markieren Sie das Kontrollkästchen, um alle Nebenstellen im Zimmer zu sperren.

Aktiv nur, wenn ein Eintrag in der Zeitperioden-Tabelle des Fensters *Sperren* markiert ist. Öffnet das Fenster *Zeitperioden für Sperre* mit den Details der ausgewählten Zeitperiode (siehe Bild 4-14). Sie können hier die Zeitperiode modifizieren.

Löscht die ausgewählte Zeitperiode für die Sperre in der Tabelle.

Schließt das Fenster und speichert die aktuellen Einstellungen.

Die Sperre kann wie folgt eingestellt werden:

- Um die Sperre sofort für einen unbegrenzten Zeitraum einzustellen, selektieren Sie den ersten Auswahlknopf (um die ausgewählte Nebenstelle zu sperren) oder den zweiten Auswahlknopf (um alle Nebenstellen im Zimmer zu sperren) oder den dritten Auswahlknopf (um die Sperre für den Gast einzuschalten, dem die Nebenstelle zugeordnet ist) und betätigen Sie die Schaltfläche *Sperren*.

- Um eine neue Zeitperiode für die Sperre einzustellen, klicken Sie auf den Link *Zeitperioden für Sperre* und dann auf die Schaltfläche *Hinzufügen...* und definieren Sie Details für die neue Zeitperiode im Fenster *Zeitperioden für Sperre* (verwenden Sie die Datumsauswahl und/oder das Format *tt.mm.jjjj* für Datums- und *hh:mm* für Zeitangaben). Um alle Nebenstellen im Zimmer zu sperren, markieren Sie das Kontrollkästchen *Gültig für alle Nebenstellen im Zimmer* und bestätigen Sie die Angaben mit *OK*.
- Um eine bestehende Zeitperiode für die Sperre zu editieren, wählen Sie sie in der Tabelle und klicken Sie auf *Ändern...*. Im Fenster *Zeitperioden für Sperre* modifizieren Sie die Details und bestätigen Sie die Angaben mit *OK*.
- Um eine bestehende Zeitperiode für Sperre zu löschen, wählen Sie sie in der Tabelle und klicken Sie auf *Löschen*.
- Um den Sperr-Modus für eine Nebenstelle aufzuheben, wählen Sie die Nebenstelle in der Liste *Suchergebnisse* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Sperren...*.
  Im Fenster *Sperren* klicken Sie auf die Schaltfläche *Freigeben*, nachdem Sie entweder den ersten Auswahlknopf (falls nur die aktuelle Nebenstelle gesperrt ist) oder den zweiten Auswahlknopf (falls alle Nebenstellen im Zimmer gesperrt sind) oder den dritten Auswahlknopf selektiert haben (falls die Sperre für den Gast eingeschaltet ist, dem die aktuelle Nebenstelle zugeordnet ist).

Um die für die aktuelle Zeitperiode aktive Sperre für eine oder für alle Nebenstellen im Zimmer **sofort** aufzuheben, müssen Sie auf die Schaltfläche *Freigeben* klicken. Es ist nicht ausreichend, nur die Zeitperiode zu löschen!

Anrufumleitung

Öffnet ein Fenster zur (variablen) Umleitung von Anrufen für eine Nebenstelle auf eine andere Telefonnummer.

Diese Funktion ist nur für Nebenstellen vom logischen Typ "Zimmer", "Personal" oder "Telefonzelle" verfügbar.

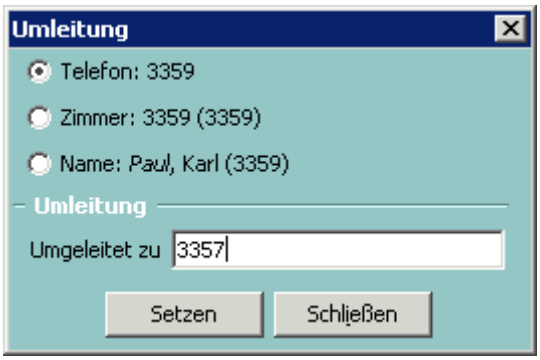


Bild 4-15 Anrufsteuerungszentrale - Anrufumleitung

Telefon, Zimmer, Name

Durch Selektion eines der Auswahlknöpfe können Sie entscheiden, worauf sich die Anrufumleitung beziehen soll:

- auf die aktuelle Telefonnummer,
- auf das Zimmer, in dem sich die aktuelle Telefonnummer befindet, oder
- auf den Gast, dem die aktuelle Telefonnummer zugeordnet ist.

Die Textfelder, die die Funktion der Auswahlknöpfe erläutern, enthalten folgende Informationen:

– die Nebenstelle, die Sie durch Anklicken der Schaltfläche *Anrufumleitung...* ausgewählt haben

– das selektierte Zimmer und - in Klammern - die Nebenstellen, die sich im Zimmer befinden

– den Namen des Gastes, der in dem Zimmer wohnt, und - In Klammern - alle Nebenstellen in den Zimmern, in denen der Gast eingecheckt ist.

Umgeleitet zu

Geben Sie die Telefonnummer ein, auf die die Anrufe umgeleitet werden sollen.

Diese HHSC-Funktion ist grundsätzlich für **variable** Anrufumleitungen konzipiert. D.h., Sie können neue variable Anrufumleitungen aktivieren, bestehende variable Anrufumleitungen können von Ihnen geändert oder aufgehoben werden und werden auch in HHSC angezeigt - unabhängig davon, ob solche Anrufumleitungen über HHSC oder direkt an einem Endgerät erfolgten.
Zum Aufheben einer bestehenden **festen** (d.h. direkt am Endgerät aktivierten) Anrufumleitung (kann in HHSC nicht angezeigt werden!) gibt es eine **Umgehungslösung**: dazu müssen Sie für die betroffene Nebenstelle zunächst eine Anrufumleitung auf ein beliebiges Ziel aktivieren und diese Anrufumleitung dann gleich wieder aufheben.

- Um die Anrufumleitung zu aktivieren, selektieren Sie einen Auswahlknopf, füllen Sie das Eingabefeld *Umgeleitet zu* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Setzen*.
- Um die Anrufumleitung zu deaktivieren, selektieren Sie einen Auswahlknopf, löschen Sie die im Eingabefeld *Umgeleitet zu* eingetragene Telefonnummer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Setzen*.

Weckrufe

Öffnet das Fenster *Weckrufe*, in dem Weckrufe für den gewählten Gast verwaltet werden können.

Falls die Schaltfläche *Weckrufe* ausgeblendet ist, ist in HHSC noch kein Weckruf-System konfiguriert worden (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 8).

Die Weckruf-Funktion ist nur für Nebenstellen vom logischen Typ "Zimmer" verfügbar, wenn in dem Zimmer ein Gast eingecheckt ist.

Wenn in Ihrem HHSC-System kein externes Weckruf-System wie VOICELINK @vantage oder HiPath Xpressions Hotel konfiguriert ist, erhält der Gast bei Ausführung des Weckrufs lediglich einen Anruf, aber keinerlei weitere Benachrichtigung oder Ansage, etc. Sobald der Gast den Hörer abhebt, gilt der Weckruf als erfolgreich.

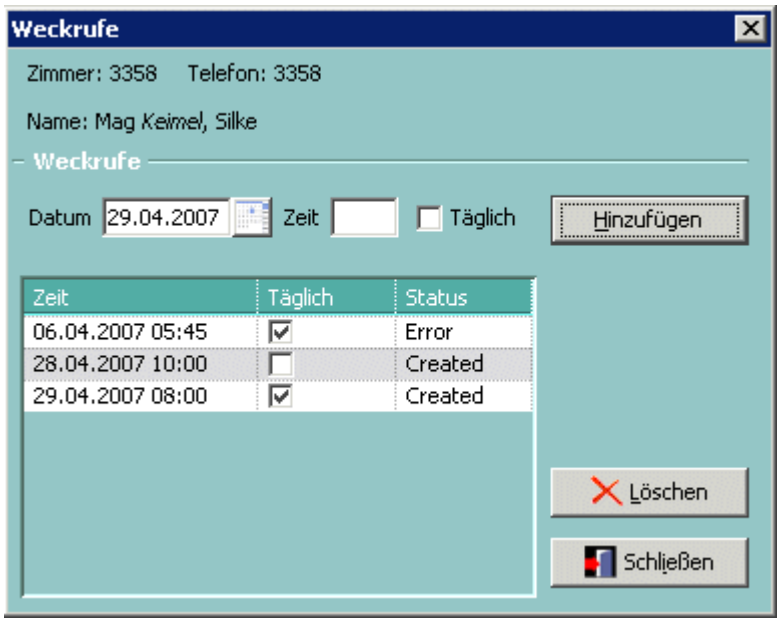


Bild 4-16 Anrufsteuerungszentrale - Weckrufe

Zimmer, Telefon, Gast

Nicht-editierbare Felder, die das Zimmer und die Nebenstelle und den Namen des gewählten Gastes anzeigen.

Datum

Geben Sie das Weckruf-Datum ein. Standardmäßig wird das Datum des folgenden Tages angezeigt.

Zeitpunkt

Geben Sie die Weckruf-Zeit ein. Standardmäßig wird 7:00 Uhr angezeigt.

Täglich

- Markieren, wenn der Weckruf täglich während des Aufenthaltes des Gastes in Ihrem Hotel, beginnend mit dem im Feld *Datum* eingegebenen Tag, durchgeführt werden soll.
- Nicht markieren, wenn der Weckruf nur am festgelegten Tag und zur festgelegten Zeit durchgeführt werden soll.

Weckruf-Tabelle

Zeigt alle Weckrufe für den ausgewählten Gast an. In der Tabelle gibt es folgende Spalten:

Datum - Zeigt das Datum und die Zeit der eingestellten Weckrufe an.

Täglich - Falls ein Häkchen sichtbar ist, wird der Weckruf jeden Tag wiederholt.

Status - Zeigt den Status der Weckrufe an; ein Weckruf kann folgende Zustände annehmen:

Status	Bedeutung
Vereinbart	Weckruf wurde vom/für den Gast gesetzt
Übermittelt	Vereinbarter Weckruf wurde an das Weckruf-System übermittelt
OK	Weckruf wurde erfolgreich durchgeführt
Besetzt	Nebenstelle war zum Zeitpunkt des Weckrufs besetzt, Weckruf gilt als erfolgreich durchgeführt.
Fehler	Weckruf ist fehlgeschlagen (interner Fehler)
Erfolglos	Weckruf ist fehlgeschlagen (Ursache unbekannt)
Keine Antwort	Weckruf wurde vom Gast nicht angenommen

Tabelle 4-3 Weckruf-Zustände

Legt den Weckruf mit *Datum, Zeit* und *Täglich* fest und fügt ihn zur Liste der Weckrufe hinzu.

Um einen Weckruf festzulegen, muss die Weckruf-Zeit mindestens 3 Minuten später als die aktuelle Zeit sein.
Zwischen zwei festgelegten Weckrufen muss ein Intervall von mindestens 3 Minuten sein.
Ein Weckruf wird immer auf die Hauptnummer des Zimmers geleitet.

Löscht den aus der Liste der Weckrufe ausgewählten Weckruf. (Gelöschte Weckrufe bleiben dennoch in der Datenbank gespeichert und können im *Weckruf-Status-Report* aufgelistet werden, siehe Abschnitt 6.3.)

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Textnachrichten

Textnachrichten...

Öffnet das Fenster *Textnachrichten* zum Erstellen, Lesen oder Löschen von Textnachrichten.

Es gibt für diese Funktion zwei Anwendungsfälle:

- Der Front-Office-Operator kann mittels des Fensters *Textnachrichten* neue Textnachrichten für den gewählten Gast verfassen. Sobald eine neue Textnachricht erstellt ist, leuchtet auf dem Telefon des Gastes eine LED auf.
- Wenn ein Gast die zur LED gehörige Taste drückt, deren Leuchten ihm die Existenz einer neuen, für ihn/sie bestimmten Textnachricht signalisiert, wird der Gast automatisch mit dem Front-Office-Operator verbunden. Dann öffnet der Hotelmitarbeiter üblicherweise das Fenster *Textnachrichten,* liest dem Gast die neue(n) Textnachricht(en) vor und markiert sie in der Textnachrichten-Tabelle als "Gelesen".

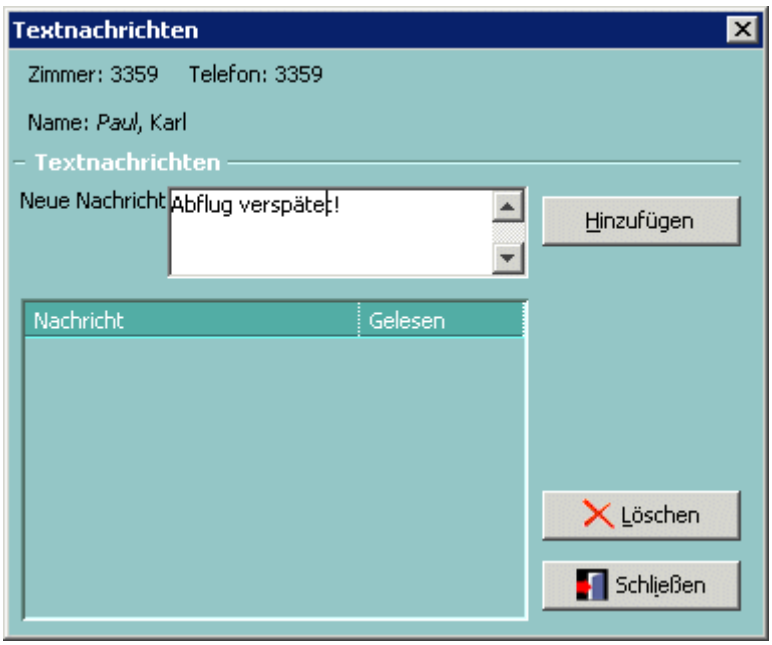


Bild 4-17 Anrufsteuerungszentrale - Erstellen/Lesen von Textnachrichten

Zimmer, Telefon, Gast

Nicht-editierbare Felder, die das Zimmer und die Nebenstelle und den Namen des gewählten Gastes anzeigen.

Neue Nachricht

Geben Sie eine neue Textnachricht in das Feld ein.

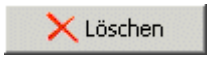
Textnachrichten-Tabelle

Zeigt alle Textnachrichten an, die für den ausgewählten Gast erstellt wurden. In der Tabelle gibt es folgende Spalten:

Nachricht - Zeigt den Inhalt der Textnachricht an, die vom Front-Office-Operator erzeugt wurde.

Gelesen - Falls ein Häkchen sichtbar ist, wurde der Gast bereits über die Textnachricht informiert.

Fügt die im Feld *Neue Nachricht* angegebene Textnachricht zur Liste der Textnachrichten hinzu.



Löscht die aus der Liste der Textnachrichten ausgewählte Textnachricht.

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

4.1.3.2 Kommende Rufe und Gehende Rufe

In den Listen *Kommende Rufe* und *Gehende Rufe* werden ankommende und abgehende Anrufe dargestellt. Sie können hier die Anrufe ansehen und - falls erforderlich - per Doppelklick eine der aufgeführten Nummern wieder wählen.

Zur Anzeige der gewünschten Liste müssen Sie auf den entsprechenden Link im unteren Teil des Fensters *Anrufsteuerungszentrale* klicken.

Die Listen enthalten folgenden Informationen.

- Telefonnummer des Anrufers/des Angerufenen
- Telefonstatus (durch Symbole gekennzeichnet; Bedeutung dieser Symbole: siehe Tabelle 4-1 in Abschnitt 4.1.1)
- Name des Anrufers/des Angerufenen (falls er ein Hotelmitarbeiter oder ein gerade eingecheckter Gast ist)
- Zeitpunkt, zu dem der Anruf getätigt wurde

Kommende Rufe sind die Anrufe, die Sie im Fenster *Anrufsteuerungzentrale* mit der Schaltfläche *Abheben* oder durch Drücken der Taste *<Enter>* angenommen haben.

Gehende Rufe sind die Anrufe, die Sie mit den Schaltflächen *Anrufen*, *Weiterleiten* oder mit den entsprechenden Shortcuts initiiert haben.

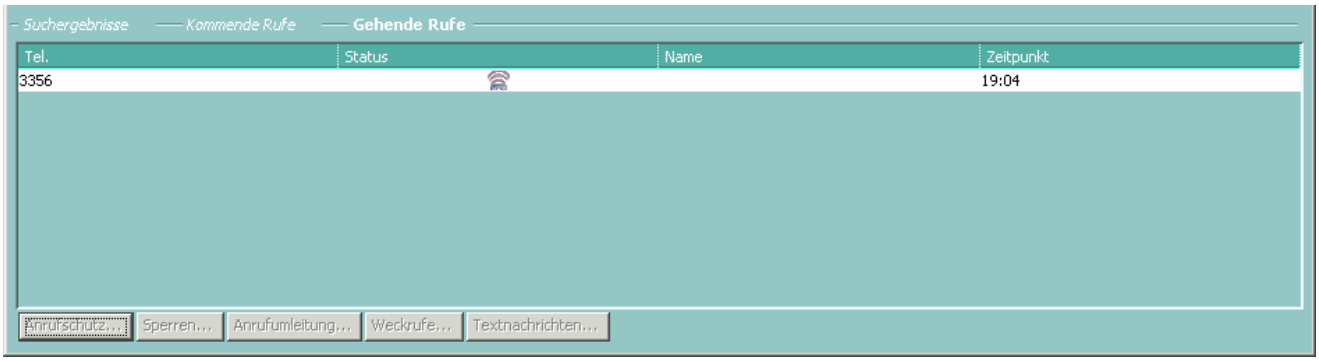


Bild 4-18 Anrufsteuerungszentrale - Liste der gehenden Anrufe

4.2 Direktruf-Schaltflächen

Mit dem Fenster *Direktruf-Schaltflächen* können Sie eine Kurzwahlfunktion (= Direktruf-Schaltflächen) für häufig verwendete Telefonnummern verwenden und verwalten.

Klicken Sie auf den Menüeintrag *Direktruf-Schaltflächen* im Menü *Anrufsteuerung*, um das Fenster *Direktruf-Schaltflächen* zu öffnen.

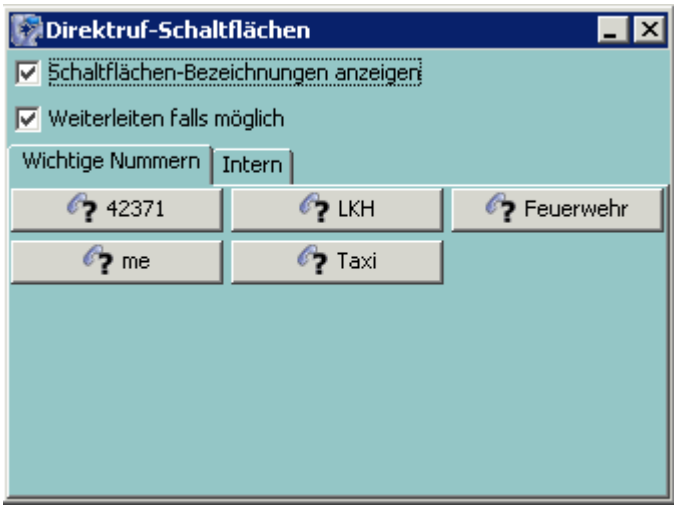


Bild 4-19 Direktruf-Schaltflächen

Das Fenster *Direktruf-Schaltflächen* enthält normalerweise eine oder mehrere Registerkarten mit Direktruf-Schaltflächen. Jede dieser Schaltflächen repräsentiert eine Telefonnummer, wobei die niedrigste Nummer zuerst angezeigt wird (d.h. in der ersten Zeile links).

Um eine Nummer mit Hilfe dieser Kurzwahl zu wählen, klicken Sie die Schaltfläche mit der Kurzwahl an.

Auf jeder Direktruf-Schaltfläche wird der aktuelle Telefonstatus mittels eines Symbols angezeigt (Bedeutung der Telefonstatus-Symbole: siehe Tabelle 4-1 in Abschnitt 4.1.1).

Wenn Direktruf-Schaltflächen die Telefonnummern von Call-Center-Mitarbeitern repräsentieren, wird der aktuelle Zustand eines Call-Center-Mitarbeiters durch unterschiedliche Schriftstile der Telefonnummer/Schaltflächen-Bezeichnung gekennzeichnet:

- *kursiv*: Bearbeiter ist angemeldet
- **fett**: Bearbeiter ist bereit
- ***fett und kursiv***: Bearbeiter ist besetzt

Schaltflächen-Bezeichnungen anzeigen

- Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit die den Telefonnummern zugeordneten Schaltflächen-Bezeichnungen (siehe unten) angezeigt werden.
- Wenn die Telefonnummern angezeigt werden sollen, darf das Kontrollkästchen nicht markiert sein.

Weiterleiten falls möglich

Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, um kommende Rufe mittels der Direktruf-Schaltflächen weiterleiten zu können.
Um einen kommenden Anruf weiterzuleiten, nehmen Sie ihn in der *Anrufsteuerungszentrale* an, stellen Sie sicher, dass das Kästchen *Weiterleiten falls möglich* markiert ist (falls nicht, markieren Sie es) und klicken Sie auf die Direktruf-Schaltfläche mit der gewünschten Nummer.

Wenn Sie die beiden Kontrollkästchen markieren, bleiben sie aktiviert, bis Sie diese wieder deaktivieren.

4.2.1 Verwalten von Registerkarten und Anlegen neuer Schaltflächen

Um neue Registerkarten und Schaltflächen zu konfigurieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste im Arbeitsbereich des Fensters *Direktruf-Schaltflächen.* Es wird ein Menü angezeigt, mit dem Sie folgende Tätigkeiten durchführen können:

- Erstellen, Entfernen oder Umbenennen von Registerkarten
- Erstellen, Entfernen oder Bearbeiten von Schaltflächen auf Registerkarten und Vergabe von Bezeichnungen für diese Schaltflächen.

Direktruf-Schaltflächen können auch über Massendaten-Import mit Hilfe einer Excel-Datei erzeugt werden (siehe Servicehandbuch, Kapitel 7).

Neue Schaltfläche in Registerkarte aufnehmen...

Öffnet das Fenster *Neue Schaltfläche aufnehmen* für die Aufnahme einer neuen Schaltfläche in die Registerkarte.

Bild 4-20 Direktruf-Schaltflächen - Aufnahme neuer Schaltflächen

Geben Sie die Bezeichnung und die Telefonnummer des neuen Direktrufs in das Fenster *Neue Schaltfläche aufnehmen* ein.

OK

Ihre Einträge werden übernommen.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Neue Registerkarte anlegen...

Öffnet das Fenster *Neue Registerkarte anlegen,* um eine neue Registerkarte zu erstellen.

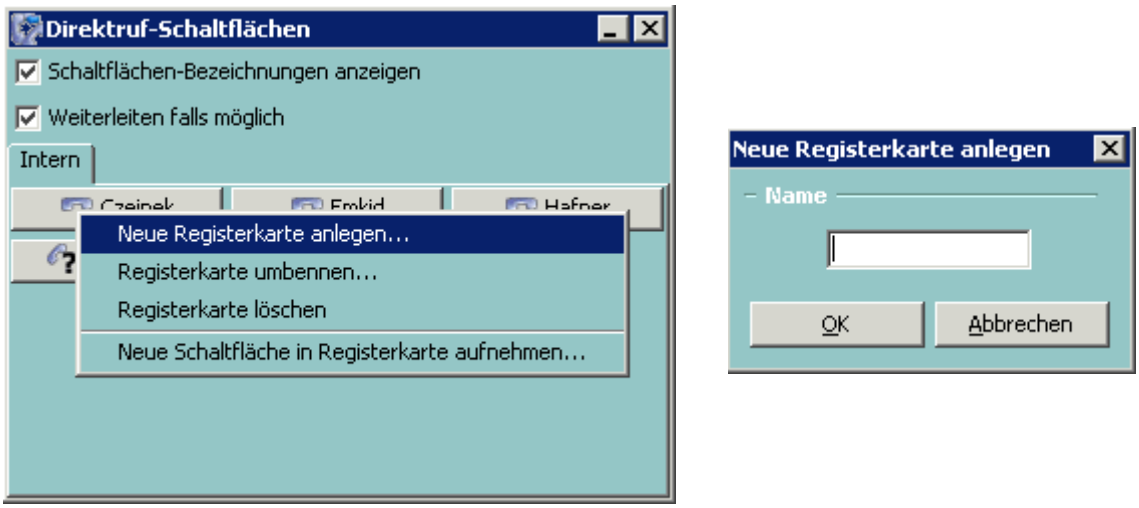


Bild 4-21 Direktruf-Schaltflächen - Anlegen neuer Registerkarten

Geben Sie die Bezeichnung der neuen Registerkarte im Fenster *Neue Registerkarte anlegen* ein.

OK

Ihre Einträge werden übernommen.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Registerkarte löschen

Löscht die aktuelle Registerkarte zusammen mit allen damit verbundenen Direktruf-Schaltflächen.

> ⚠ Achtung: Dieser Schritt kann nicht rückgängig gemacht werden!

Registerkarte umbenennen...

Öffnet das Fenster *Registerkarte umbenennen* für die Bearbeitung der Registerkarten-Bezeichnung.

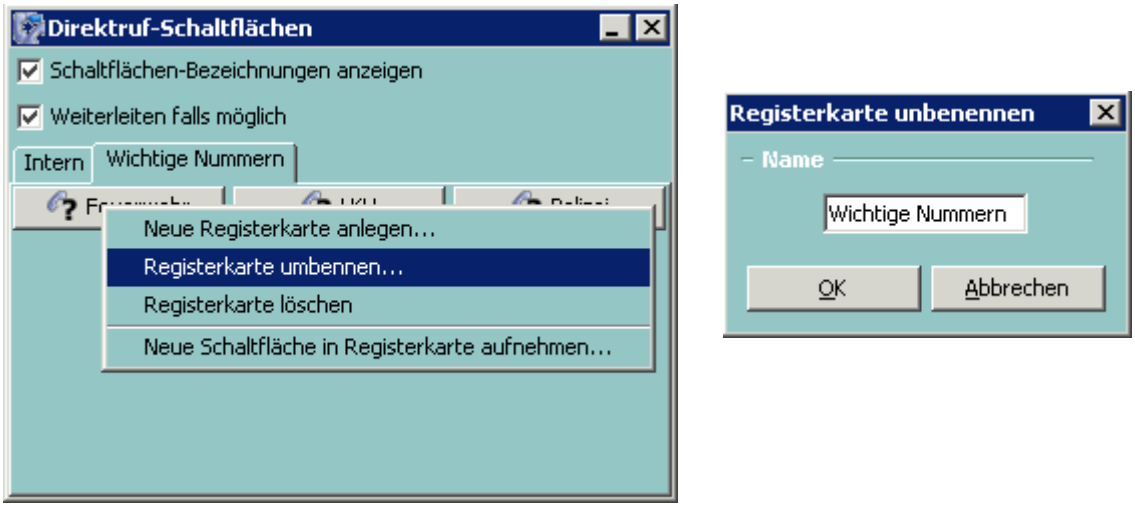


Bild 4-22 Direktruf-Schaltflächen - Registerkarten umbenennen

Ändern Sie die Registerkarten-Bezeichnung.

OK

Ihre Einträge werden übernommen.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

4.2.2 Bearbeiten bestehender Schaltflächen

Um eine bestehende Schaltfläche zu bearbeiten, klicken Sie diese mit der rechten Maustaste an. Daraufhin öffnet sich ein Menü, mit dem Sie die Schaltfläche entfernen oder die damit verbundene Bezeichnung und Telefonnummer ändern können.

Schaltfläche löschen

Löscht die ausgewählte Schaltfläche.

> ⚠ Achtung: Dieser Schritt kann nicht rückgängig gemacht werden!

Schaltflächen-Details ändern...

Öffnet das Fenster *Schaltflächen-Details ändern*, um die Bezeichnung der Schaltfläche bzw. die Telefonnummer zu ändern.

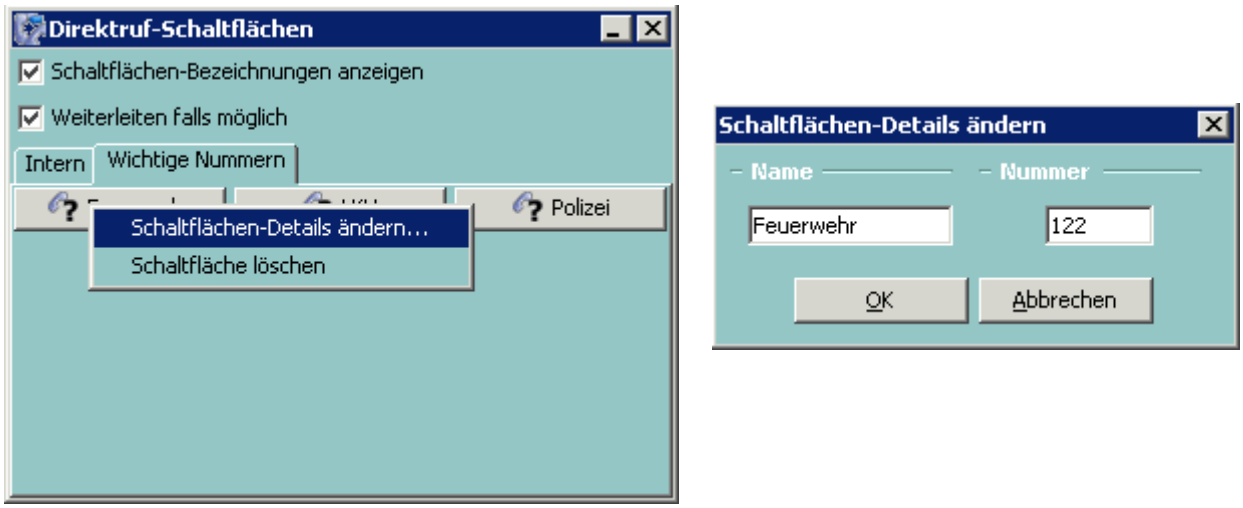


Bild 4-23 Direktruf-Schaltflächen - Schaltflächen-Details ändern

Ändern Sie die Schaltflächen-Bezeichnung bzw. die Telefonnummer.

OK

Ihre Einträge werden übernommen.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

5 Service-Auftragsverfolgung

Mittels der Service-Auftragsverfolgung können Service-Anfragen des Hotelgastes, aber auch andere Arbeitsanweisungen erfasst und als Service-Aufträge an das zuständige Service-Personal weitergeleitet werden. Der Fortschritt bei der Erledigung des Service-Auftrages kann zentral verfolgt werden.
Die prinzipielle Funktionsweise der Service-Auftragsverfolgung in HHSC ist in der Administrationsanleitung, Kapitel 5, näher erläutert.

Voraussetzung für die Nutzung der im folgenden Kapitel beschriebenen Funktionen ist das Vorhandensein einer Lizenz für "Service Tracking".

Damit Sie die Leistungsmerkmale der Service-Auftragsverfolgung nutzen können, muss Ihr Hoteladministrator bei der Konfiguration von HHSC diverse Einstellungen vorgenommen haben. Genaue Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung, Kapitel 5.

Dieses Kapitel beinhaltet eine detaillierte Beschreibung der Benutzeroberflächen zur Service-Auftragsverfolgung im HHSC-System:

- Menü *Service-Auftragsverfolgung* im Front-Office-Navigationsbereich des HHSC-Systems mit den Menü-Einträgen *Neuer Service-Auftrag* und *Service-Auftragssteuerung* (siehe Abschnitt 5.1)
- PDA und damit verbundene Funktionen (siehe Abschnitt 5.2)
- Überblick über andere Geräte (CMI, Optiset und Kirk), die Sie - in Verbindung mit einer Nebenstellenanlage - zur Service-Auftragsverfolgung benutzen können (siehe Abschnitt 5.3)

5.1 Service-Auftragsverfolgung - Front Office Client

Mittels des Menüs *Service-Auftragsverfolgung* in der Menüleiste des HHSC-Hauptbildschims können Sie einen neuen Service beauftragen und den Fortschritt bei der Erledigung von Aufträgen verfolgen:

- Um das Fenster *Service-Auftrag* zu erreichen, klicken Sie auf den Menü-Eintrag *Neuer Service-Auftrag* (siehe Abschnitt 5.1.1).
- Um das Fenster *Service-Auftragssteuerung* zu erreichen, klicken Sie auf den Menü-Eintrag *Service-Auftragssteuerung* (siehe Abschnitt 5.1.2).

5.1.1 Neuer Service-Auftrag

Mit dem Fenster *Neuer Service-Auftrag k*önnen Sie einen neuen Service-Auftrag für einen Gast Ihres Hotels erstellen oder andere Arbeitsanweisungen erfassen. Sie können den Service zur Ausführung einem Service-Mitarbeiter (oder einer Kategorie) zuordnen, die Art des Service beschreiben sowie angeben, um welche Uhrzeit der Service auszuführen ist und ob es sich um einen wiederholten Service handelt.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, um dieses Fenster aufzurufen:

- Klicken Sie auf den Eintrag *Neuer Service-Auftrag* im Menü *Service-Auftragsverfolgung* oder
- klicken Sie auf die Schaltfläche *Neuer Service-Auftrag...* im Fenster *Anrufsteuerungszentrale* (siehe Abschnitt 4.1) oder
- klicken Sie auf die Schaltfläche *Bearbeiten...* oder *Kopieren...* in der Schaltflächenleiste des Fensters *Service-Auftragssteuerung* (siehe Abschnitt 5.1.2), nachdem Sie zuvor in der Service-Auftragsliste dieses Fensters einen Auftrag markiert haben.
  Wenn Sie nach Anwahl von *Bearbeiten...* die Funktion *Service-Auftrag bearbeiten* nutzen, haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, eine Erinnerung an den zuständigen Service-Mitarbeiter zu übermitteln oder Lösungsinformationen sowie Feedback und Zufriedenheit des Gastes beim (ausgeführten) Auftrag zu vermerken.

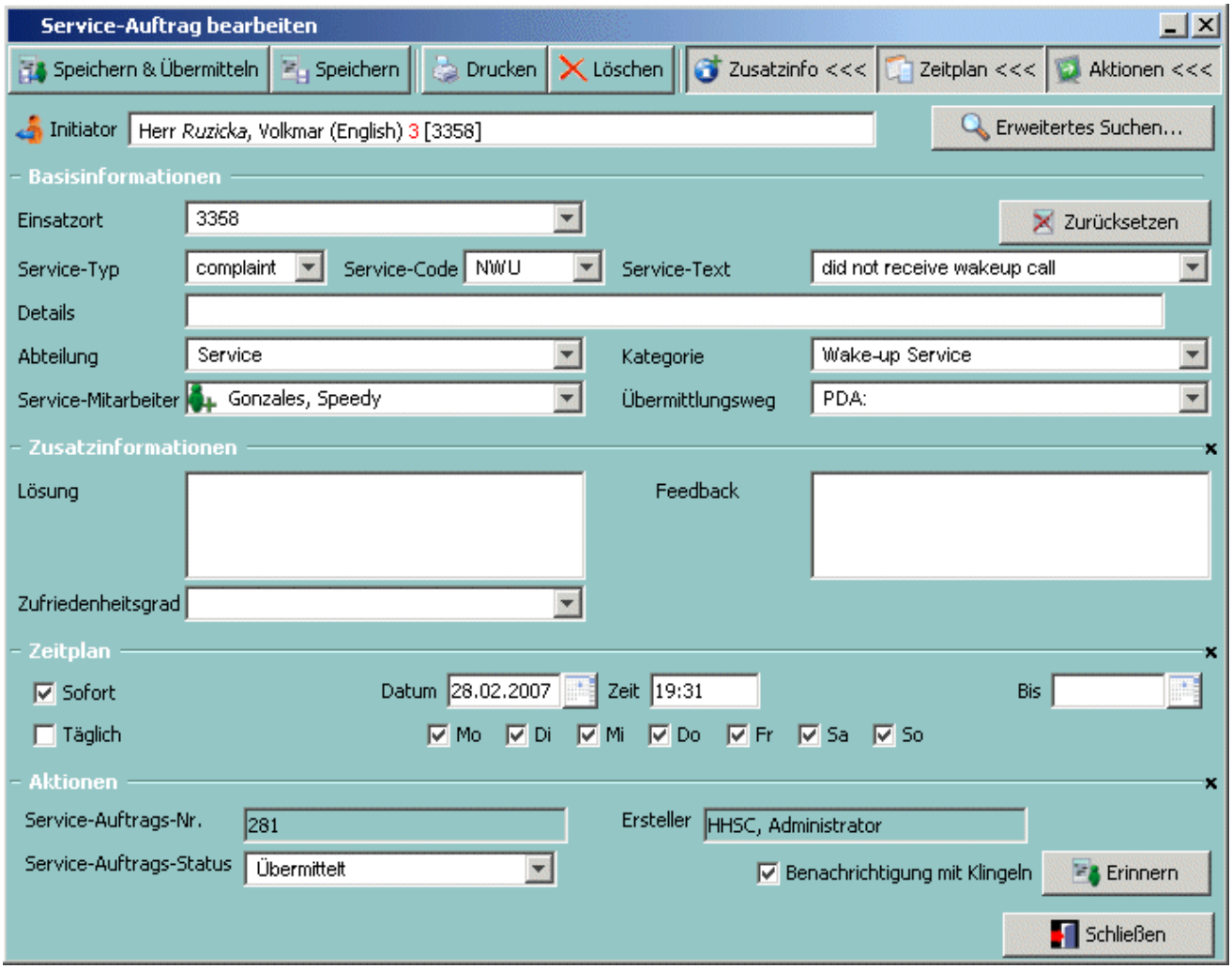


Bild 5-1 Fenster zum Neu-Erstellen, Bearbeiten oder Kopieren eines Service-Auftrags

Das Fenster *Service-Auftrag* besteht aus folgenden Bereichen:

- Toolbar mit den Schaltflächen *Speichern & Übermitteln, Speichern, Drucken* und *Löschen* sowie den Schaltflächen zum Ein-/Ausblenden weiterer Fensterbereiche (siehe Abschnitt 5.1.1.6)
- Ein-/Ausgabebereich *Initiator* (siehe Abschnitt 5.1.1.1)
- Eingabebereich *Basisinformation*en mit Schaltfläche *Zurücksetzen* (siehe Abschnitt 5.1.1.2)
- Ein-/Ausgabebereich *Zusatzinformationen* (siehe Abschnitt 5.1.1.3)
- Eingabebereich *Zeitplan* (siehe Abschnitt 5.1.1.4)
- Ein-/Ausgabebereich *Aktionen* mit weiteren Schaltflächen (siehe Abschnitt 5.1.1.5)

Nur der Toolbar, das Eingabe- und Auswahlfeld *Initiator* und der Fensterbereich *Basisinformationen* sind im Fenster *Service-Auftrag* stets sichtbar; alle anderen Fensterbereiche können Sie je nach Bedarf über Schaltflächen in der Toolbar ein- oder ausblenden lassen.

5.1.1.1 Fensterbereich Initiator

In diesem Bereich wählen Sie die Person aus, die den Service in Auftrag gegeben hat.

Wenn Sie das Fenster *Neuer Service-Auftrag* aus der Anrufsteuerungszentrale öffnen, während ein in Ihrem Hotel eingecheckter Gast anruft, dann werden im Bereich *Initiator* automatisch die Daten des Anrufers sichtbar.

Ansonsten können Sie den Initiator des Service-Auftrags festlegen, indem Sie

> entweder direkt im Feld *Initiator* einen Nachnamen oder einen Vornamen oder eine Zimmernummer eintragen, worauf sofort eine Auswahlliste mit allen zu Ihrer Eingabe passenden Personen eingeblendet wird, aus der Sie den Initiator zu selektieren haben ("schnelle Suche")

> oder durch Betätigen der entsprechenden Schaltfläche die Funktion *Erweitertes Suchen...* aktivieren (siehe unten).

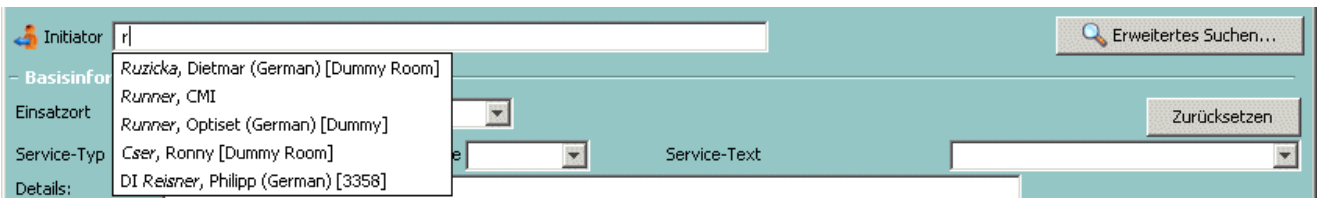


Bild 5-2 Neuer Service-Auftrag - Bereich Initiator (mit "schneller Suche" nach Namen)

Initiator

Eingabe- und Auswahlfeld zur Definition des Initiators eines Service-Auftrags.

Sobald Sie als Suchkriterium einen Vor- oder Nachnamen (d.h. zumindest dessen erstes Zeichen) eintragen, wird eine Auswahlliste geöffnet, in der alle diesen Namen tragenden Hotelmitarbeiter bzw. Gäste, die gerade in Ihrem Hotel wohnen, angezeigt werden.
Sobald Sie als Suchkriterium eine Zimmernummer (oder zumindest deren erste Ziffer) eintragen, wird eine Auswahlliste geöffnet, in der alle diesem Zimmer zugeordneten Hotelmitarbeiter bzw. Gäste, die gerade in Ihrem Hotel wohnen, angezeigt werden.

Von den in der Liste dargestellten Personen sind jeweils Titel, Nachname, Vorname, Sprache, VIP-Status und Zimmernummer zu sehen.

Wenn die Auswahlliste nach Ihrer Eingabe mehr als eine Person umfasst, können Sie die als Initiator eines Service-Auftrags geeignete Person per Mausklick auswählen.

Ermöglicht die erweiterte Initiator-Suche mittels mehrerer, miteinander verknüpfter Filterkriterien unter Einbeziehung von Gästen, die bereits früher in Ihrem Hotel gewohnt haben

Erweitertes Suchen

Wenn Sie den Initiator des Service-Auftrags nicht einfach durch Eingabe eines Vor- oder Nachnamens oder einer Zimmernummer (siehe oben) ermitteln können und er auch nicht automatisch vom System eingetragen wird (z.B. als Name eines Anrufers), können Sie mit dieser Zusatzfunktion den Initiator nach mehreren, miteinander verknüpften Kriterien suchen und dabei auch Gäste einbeziehen, die bereits früher in Ihrem Hotel gewohnt haben.
Die Verwendung von **Wildcards** (*, %, etc.) ist bei dieser Suchfunktion **nicht zulässig**!

Sobald Sie nach Definition des Suchkriteriums die Schaltfläche *Suchen* betätigen, werden die von Ihnen eingegebenen Werte logisch mit "UND" verknüpft. Das *Suchergebnis* wird in der Liste angezeigt, in der Sie einen Eintrag markieren und mittels Schaltfläche *Auswählen* selektieren oder direkt per Doppelklick auswählen können.

Mittels Schaltfläche *Schließen* verlassen Sie das Fenster ohne Selektion.

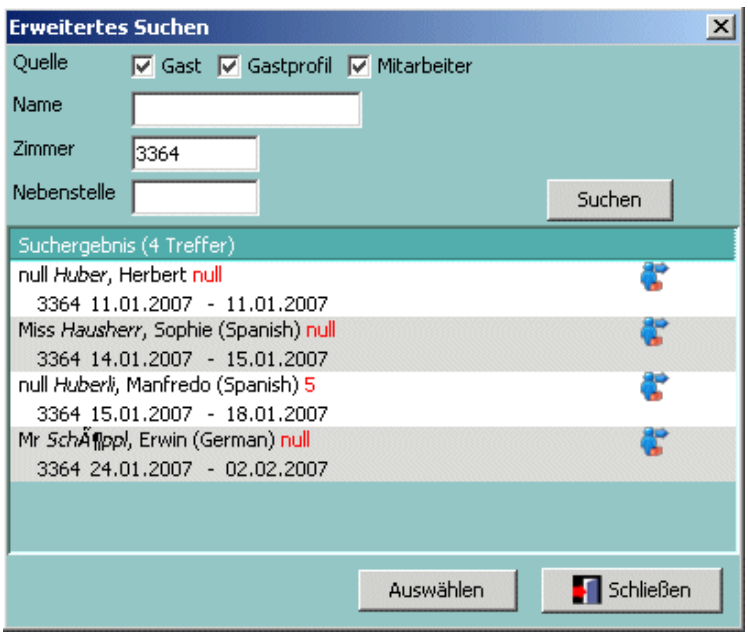


Bild 5-3 Fenster zur Definition des Suchkriteriums

Quelle

Wählen Sie den Datenbereich, in dem Sie die Person suchen wollen, die den Service-Auftrag veranlasst:

- *Gast* - Datenbereich mit jenen Personen, die derzeit Gäste des Hotels sind
- *Gastprofil* - Datenbereich aller Personen, die schon Gäste des Hotels waren
- *Mitarbeiter* - Datenbereich mit den Hotelmitarbeitern

Name

Auswahlkriterium zur Initiator-Suche (als *Quelle* ist beliebige Auswahl möglich)

Zimmer

Auswahlkriterium zur Initiator-Suche; relevant für Gäste, die gerade in Ihrem Hotel wohnen oder irgendwann in Ihrem Hotel gewohnt haben (dann sind frühere Zimmernummern als Suchkriterium möglich!) oder für Hotelmitarbeiter (d.h., als *Quelle* ist beliebige Auswahl möglich).

Nebenstelle

Auswahlkriterium zur Initiator-Suche; nur relevant für Gäste, die gerade in Ihrem Hotel wohnen, oder für Hotelmitarbeiter (d.h., wenn als *Quelle* der Eintrag *Gast* oder *Mitarbeiter* gewählt ist)
Falls es mehrere Gäste mit demselben Namen gibt, verwenden Sie das Feld *Nebenstelle,* um eine Unterscheidung zu treffen.

Suchergebnis

Mehrzeilige Liste aller Personen, die die eingegebenen, logisch mit "UND" verknüpften Suchkriterien erfüllen (in der Titelleiste der Liste wird die "Trefferanzahl" angezeigt):

– 1. Zeile: Anrede, ggf. Titel, Nachname, Vorname, Sprache, VIP-Status; Symbol zur Kennzeichnung der Zugehörigkeit zu einem Datenbereich

– weitere Zeilen: Angabe(n), in welchem Zimmer und in welchem Zeitraum die Person bereits in dem Hotel gewohnt hat bzw. gerade wohnt

5.1.1.2 Fensterbereich Basisinformationen

In diesem Bereich legen Sie den Service-Auftrag fest.

Die Einträge in den zahlreichen Auswahllisten diese Bereichs sind jeweils aufsteigend bzw. alphabetisch sortiert.

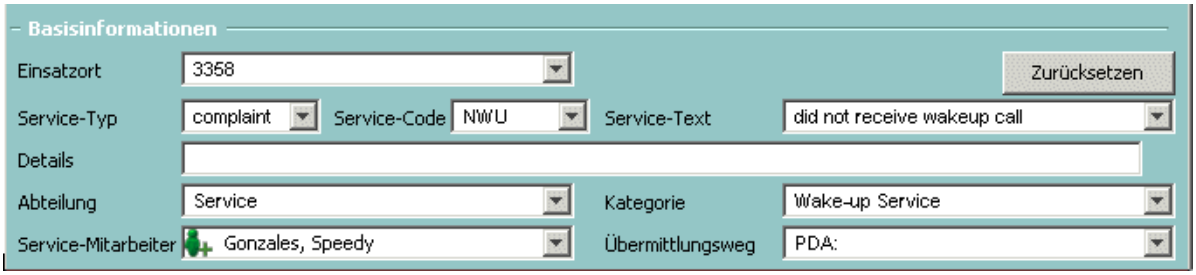


Bild 5-4 Neuer Service-Auftrag - Bereich Basisinformationen

Einsatzort

Wird üblicherweise automatisch mit der Nummer des Zimmers belegt, das dem Initiator des Service-Auftrags zugeordnet ist (falls vorhanden; vgl. auch Abschnitt 5.1.1.1).
Bitte überprüfen Sie den Eintrag und, falls erforderlich, geben Sie an, wo der entsprechende Service tatsächlich ausgeführt werden soll (Korridor, Küche, usw.).

Service-Typ

Wählen Sie den Typ des Service-Auftrags aus, z.B.:

- *positive* - alle üblichen Aufträge, z.B. Handtücher oder Shampoo in ein bestimmtes Zimmer bringen
- *negative* - diverse Reparaturen
- *comment* - Kommentare zum Auftrag
- *complaint* - Beschwerden bezüglich eines Auftrags

Welche Service-Typen für Sie zur Auswahl stehen, hängt von der Konfiguration der Service-Auftragsverfolgung in Ihrem HHSC-System ab (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5). Hier sind beispielhaft die nach der Erstinstallation eines HHSC-Systems standardmäßig verfügbaren Service-Typen aufgeführt.

Service-Code, Service-Text

Wählen Sie entweder den *Service-Code* oder den *Service-Text* aus und überprüfen Sie den Eintrag in der anderen Auswahlliste. Wenn Sie eine beliebige Anzahl führender Zeichen eines Service-Textes oder -Codes eintragen, werden Ihnen im Feld *Service-Text* bzw. *Service-Code* nur mehr jene Service-Texte bzw. -Codes zur Auswahl angeboten, die die angegebenen Zeichen enthalten.

Die Angaben zu *Service-Typ, Service-Text* und *Einsatzort* sind obligatorisch!

Details

Geben Sie bei Bedarf Details zu dem Auftrag ein (z.B. den letztmöglichen Termin für die Auftragsausführung, Sonderwünsche des Gastes, ...).

Mittels der folgenden drei Auswahllisten ordnen Sie den Service einer verantwortlichen Abteilung, einer Kategorie und/oder einem Service-Mitarbeiter zu. Die passenden Einträge für die Auswahllisten werden automatisch vom System gewählt, nachdem Sie den Service-Code oder den Service-Text eingegeben haben. Wählen Sie jeweils den gewünschten Eintrag aus.

Wenn nur **eine** Abteilung/Kategorie bzw. **ein** Service-Mitarbeiter für den festgelegten Service zuständig ist, können Sie die entsprechenden Einträge in diesem Bereich nicht ändern. Andernfalls werden Ihnen alle zuständigen Abteilungen/ Kategorien/Service-Mitarbeiter zur Auswahl angeboten.

Abteilung

Ändern Sie die Abteilung, der der Service zugeordnet wurde, falls erforderlich.

Kategorie

Falls erforderlich, ändern Sie die zugeordnete Kategorie.

Service-Mitarbeiter

Falls erforderlich, ändern Sie den Service-Mitarbeiter, dem der Service-Auftrag zugeordnet worden ist. Der Status der Mitarbeiter ist durch folgende Symbole gekennzeichnet:

Der Service-Mitarbeiter ist anwesend, Sie können ihm/ihr den Service-Auftrag zuordnen.

Der Service-Mitarbeiter ist nicht anwesend.

Der Service-Mitarbeiter macht gerade eine Pause. Falls der Service-Auftrag nicht sofort fertig sein muss, können Sie ihn diesem Service-Mitarbeiter zuordnen.

Kein Service-Mitarbeiter ist ausgewählt. Die Such-Funktion ist aktiv. Geben Sie den/die ersten Buchstaben des Mitarbeiter-Namens ein und drücken Sie die Taste <*Enter*>, um die Suche zu starten.

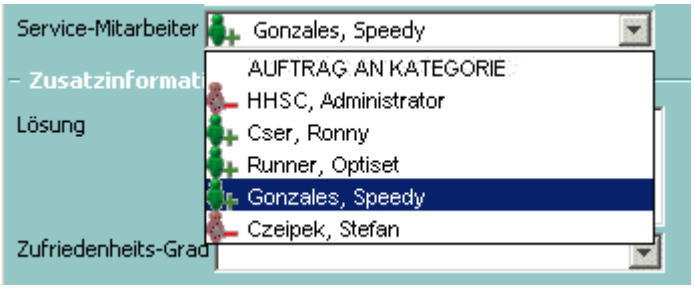


Bild 5-5 Neuer Service-Auftrag - Anzeige des Status der Service-Mitarbeiter in Auswahlliste

Wenn Sie den zuständigen Service-Mitarbeiter nicht genau spezifizieren möchten, können Sie den Auftrag als "Auftrag an Kategorie" abgeben (siehe Bild 5-6) - vorausgesetzt , dass eine solche Möglichkeit für die ausgewählte Kategorie konfiguriert wurde (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5).
Als "Auftrag an Kategorie" abgegebene Service-Aufträge können alle Service-Mitarbeiter der ausgewählten Kategorie ansehen, annehmen und durchführen.

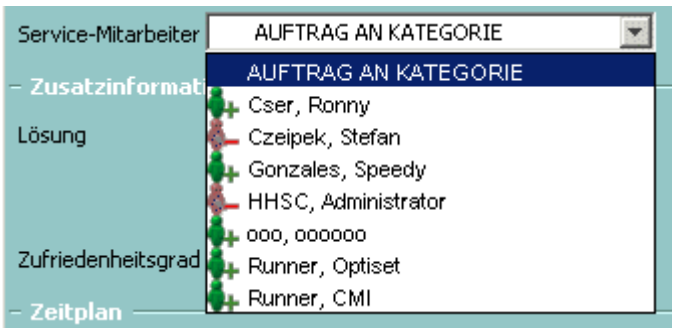


Bild 5-6 Neuer Service-Auftrag - Auswahlmöglichkeit für Service-Auftrag an Kategorie

Übermittlungsweg

Geben Sie an, wie der Service-Mitarbeiter über den neuen Service-Auftrag informiert wird (z. B. PDA, CMI, Optiset, SMS, E-Mail).

Zurücksetzen

Setzt - mit Ausnahme von *Einsatzort* und *Details* - alle Felder des Fensterbereichs *Basisinformationen* auf die Anfangswerte (beim Öffnen des Fensters) zurück.

5.1.1.3 Fensterbereich Zusatzinformationen

In diesem Fensterbereich können Sie Rückmeldungen nach Abschluss des Service-Auftrags eintragen.
Dazu werden Sie den Service-Auftrag in der Regel im Fenster *Service-Auftragssteuerung* selektieren, sobald er den Status *Erledigt* erreicht hat, und dann über die Schaltfläche *Bearbeiten...* das hier beschriebene Fenster neu öffnen (siehe auch Abschnitt 5.1.2.1 und Abschnitt 5.1.2.2).

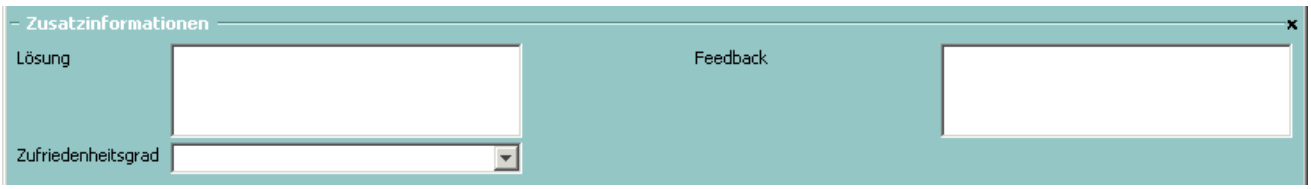


Bild 5-7 Neuer Service-Auftrag - Bereich Zusatzinformationen

Lösung

Geben Sie weitere Kommentare **nach** der Durchführung des Service-Auftrages ein.

Zufriedenheitsgrad

Wählen Sie eine der angebotenen Stufen aus, um die Zufriedenheit des Gastes mit dem Service auszudrücken.

Welche und wieviele Stufen von Service-Zufriedenheitsgraden Ihnen zur Auswahl angeboten werden, hängt von der Konfiguration der Service-Auftragsverfolgung in Ihrem HHSC-System ab (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5).

Feedback

Geben Sie bei Bedarf noch eine verbale Ergänzung zum ausgewählten Zufriedenheitsgrad ein.

5.1.1.4 Fensterbereich Zeitplan

In diesem Bereich legen Sie den Zeitpunkt fest, zu dem ein mit der Schaltfläche *Speichern & Übermitteln* bestätigter Service-Auftrag dem ausgewählten Service-Mitarbeiter übermittelt wird.

Bei Bestätigung eines Service-Auftrags mit der Schaltfläche *Speichern* sind die Einträge im Bereich *Zeitplan* nicht relevant!

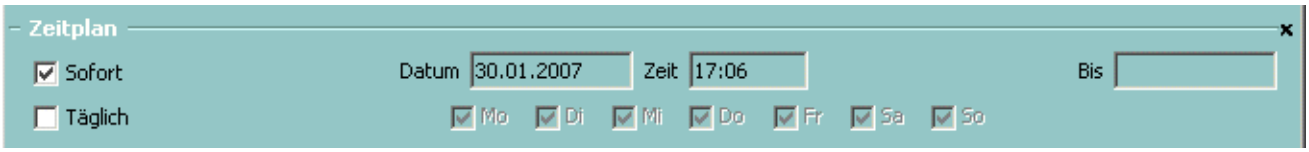


Bild 5-8 Neuer Service-Auftrag - Bereich Zeitplan

> ⚠ Der Bereich *Zeitplan* legt nur den Zeitpunkt der Übermittlung des Service-Auftrages fest, nicht den Zeitpunkt, zu dem der Service ausgeführt werden soll. Sollte es erforderlich sein, den Service sofort (oder zu einem bestimmten Zeitpunkt) auszuführen, geben Sie diese Information in das Feld *Details* im Bereich *Basisinformationen* ein (siehe Abschnitt 5.1.1.2)!

Sofort

Markieren Sie dieses Kästchen, wenn der Service-Auftrag sofort, nachdem Sie den Service-Auftrag mit *Speichern & Übermitteln* bestätigt haben, übermittelt werden soll. Die Felder *Datum* und *Zeit* werden zu nicht-editierbaren Feldern mit dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit.

Markieren Sie dieses Kästchen nicht, wenn der Service-Auftrag übermittelt werden soll, wie in den Feldern *Datum* und *Zeit* festgelegt.

Täglich

Markieren Sie dieses Kästchen, wenn der Service-Auftrag periodisch an den Tagen, die Sie in den Kästchen unten gewählt haben, bis zum im Feld *Bis* festgelegten Datum übermittelt werden soll.
Wenn Sie dieses Kästchen markiert haben, wird das Feld *Bis* editierbar, und neben diesem wird die Datumsauswahl-Schaltfläche eingeblendet.

Markieren Sie dieses Kästchen nicht, wenn der Service nur einmal ausgeführt werden soll.

Datum

Geben Sie das Datum ein, zu der der Service-Auftrag übermittelt werden soll. Der Default-Wert ist das aktuelle Datum.

Zeit

Geben Sie die Uhrzeit ein, an dem der Service-Auftrag übermittelt werden soll. Der Default-Wert ist die aktuelle Uhrzeit.

Bis

Wird verfügbar, wenn Sie das Kästchen *Täglich* markieren (andernfalls ist es ein nicht-editierbares Feld). Geben Sie das Enddatum für die Übermittlung des Service ein (benutzen Sie die Datumsauswahl-Schaltfläche oder das Format *tt.mm.jjjj*).

Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa, So

Gibt die Wochentage an. Wird verfügbar, wenn Sie das Kästchen *Täglich* markieren (andernfalls sind es nicht-editierbare Felder). Markieren Sie die Tage, an denen der Service ausgeführt werden soll.

- Um zu veranlassen, dass der Service sofort ausgeführt wird, markieren Sie das Kästchen *Sofort*. Die Felder *Datum* und *Zeit* werden zu nicht-editierbaren Feldern, und der Service wird an den Service-Mitarbeiter übermittelt, sobald Sie *Neuer Service-Auftrag* durch Anklicken der Schaltfläche *Speichern & Übermitteln* in der Schaltflächenleiste bestätigen.
- Um den Service täglich ausführen zu lassen, markieren Sie das Kästchen *Täglich*. Das Feld *Bis* und die Wochentage-Kästchen werden aktiv, damit Sie festlegen können, bis wann und an welchen Tagen der Service durchgeführt werden soll. Wenn Sie das Kästchen *Täglich* markieren, wird das Feld *Bis* ein Pflichtfeld. Verwenden Sie für die Eingabe entweder die Datumsauswahl-Schaltfläche, die nach dem Markieren von *Täglich* eingeblendet wird, oder das Format *tt.mm.jjjj*.
- Um den Service sofort und von nun an periodisch ausführen zu lassen, markieren Sie beide Kästchen und legen Sie die Wiederholungsrate fest.
- Um den Service an einem festgelegten Tag oder zu einer festgelegten Uhrzeit durchführen zu lassen, füllen Sie die Felder *Datum* und *Zeit* aus und bestätigen Sie den *Neuen Service-Auftrag* mit *Speichern & Übermitteln.*

5.1.1.5 Fensterbereich Aktionen

Dieser Bereich dient zur Anzeige der Service-Auftrags-Nr. und des Erstellers des Service-Auftrags und ermöglicht bei Bedarf die Änderung des Service-Auftrags-Status.

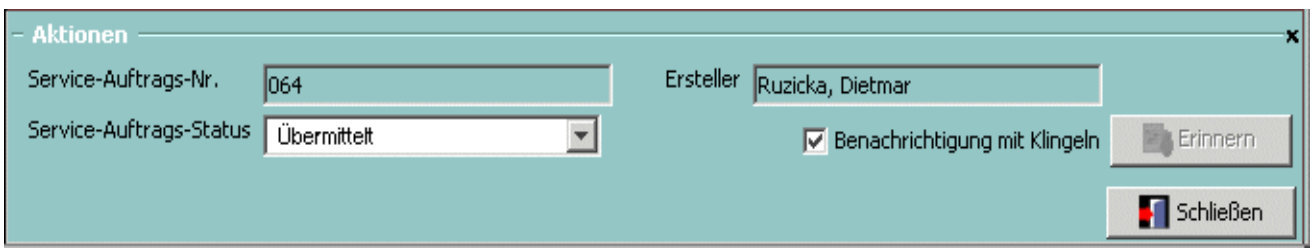


Bild 5-9 Neuer Service-Auftrag - Bereich Aktionen

Service-Auftrags-Nr.

Ausgabefeld, zeigt die interne Nummer des Service-Auftrags an. Diese Nummer wird von HHSC automatisch generiert.

Ersteller

Ausgabefeld, zeigt den Ersteller des Service-Auftrags an (ist in der Regel ein Front-Office-Mitarbeiter)

Service-Auftrags-Status

Zeigt den aktuellen Service-Auftrags-Status an, den Sie bei Bedarf auch ändern können (siehe dazu Hinweis in Abschnitt 5.1.1.6).

Benachrichtigung mit Klingeln

Wenn Sie als Übermittlungsweg für den Service-Auftrag "CMI" oder "Optiset" ausgewählt haben, können Sie durch Markieren dieses Kontrollkästchens veranlassen, dass die Benachrichtigung des Service-Mitarbeiters sowohl durch Anzeige des Briefumschlag-Symbols (CMI) bzw. Aufleuchten einer LED (Optiset) als auch durch den Klingelton erfolgt. Wenn das Kontrollkästchen nicht markiert wird, wird bei der Benachrichtigung des Service-Mitarbeiters der Klingelton unterdrückt.

Diese Benachrichtigungs-Option ist als einziger Service-Auftrags-Parameter vor Ausführung der Funktion *Erinnern* (siehe Abschnitt 5.1.1.6) modifizierbar!

5.1.1.6 Schaltflächen

Schaltflächen im Fensterbereich Aktionen

Erinnern übermittelt eine Erinnerung an den Service-Mitarbeiter, dem der gerade im Fenster *Service-Auftrag* dargestellte Auftrag zugeordnet ist.
Der betroffene Service-Auftrag muss bereits zu einem früheren Zeitpunkt angelegt und noch offen sein. Er ist dann im Fenster *Service-Auftragssteuerung* zu selektieren und mittels Schaltfläche *Ändern...* erneut im Fenster *Service-Auftrag* darzustellen.
Wenn der Service-Auftrag bereits angenommen worden ist, muss ihn der erinnerte Service-Mitarbeiter nicht nochmals annehmen.

Weder der Service-Auftrags-Status noch der "Zeit-Zähler" (konfigurierbare Zeitspanne bis Auftragsannahme bzw. -erledigung) wird durch die Erinnerungs-Funktion beeinflusst.

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Schaltflächen in der Toolbar

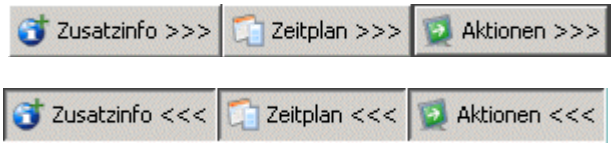
Speichern & Übermitteln legt den neuen Service-Auftrag an, speichert ihn und übermittelt ihn (mit expliziter Benachrichtung) zu dem im Fensterbereich *Zeitplan* konfigurierten Zeitpunkt an den zugeordneten Service-Mitarbeiter (Details zur Verwendung dieser Schaltfläche finden Sie unten unter "Hinweise").

Speichern legt den neuen Service-Auftrag an und speichert ihn sofort **ohne Benachrichtigung** des zugeordneten Service-Mitarbeiters (Details zur Verwendung dieser Schaltfläche finden Sie unten unter "Hinweise").

Drucken gibt die Daten des neuen Service-Auftrags auf dem im Druckerauswahldialog selektierten Drucker aus.

Sie können einen Service-Auftrag nur drucken, wenn Sie ihn zuvor mittels *Speichern* oder *Speichern & Übermitteln* abgespeichert haben.
Das Drucken einer Service-Auftragsliste ist über das Menü *Listen* möglich (siehe Abschnitt 6.2).

Löschen ermöglicht Ihnen das Löschen eines Service-Auftrags.
Die Schaltfläche ist nur sichtbar, wenn Sie die Berechtigung zum Löschen von Service-Aufträgen besitzen (Vergabe entsprechender Rechte: siehe Administrationsanleitung, Kapitel 4).



Mit diesen drei Schaltflächen können Sie jeweils einen der Fensterbereiche *Zusatzinformationen*, *Zeitplan* und *Aktionen* ein- bzw. ausblenden.
Damit haben Sie die Möglichkeit, die Fenstergröße um jene Fensterteile, in denen Sie in der Regel keine Änderungen vornehmen, zu reduzieren und somit Platz für andere wichtige Fenster auf Ihrem HHSC-Hauptbildschirm zu gewinnen.

Hinweise zur Verwendung der Schaltflächen "Speichern&Übermitteln" und "Speichern"

Beim Anlegen bzw. Bearbeiten eines Service-Auftrags können Sie entscheiden, ob Sie den Auftrag nur speichern (Schaltfläche *Speichern*) oder speichern und an den zugeordneten Service-Mitarbeiter mit expliziter Benachrichtigung (z.B. Klingeln, Aufleuchten einer LED) übermitteln wollen (Schaltfläche *Speichern & Übermitteln*).

Mit ***Speichern & Übermitteln*** bestätigte Service-Aufträge werden unter Berücksichtigung des ausgewählten Übermittlungsweges und der Festlegungen im Bereich *Zeitplan* mit expliziter Benachrichtigung des zugeordneten Service-Mitarbeiters übermittelt; die Service-Aufträge werden zunächst mit Auftrags-Status *Angelegt* gespeichert, nach der Übermittlung ändert sich ihr Auftrags-Status auf *Übermittelt*.

Mittels ***Speichern*** werden Service-Aufträge, die sich im Status *Angelegt* befinden, vom System automatisch in den Status *Übermittelt* versetzt, der zugeordnete Service-Mitarbeiter wird aber nicht explizit benachrichtigt (d.h. der ausgewählte Übermittlungsweg wird nicht verwendet). Haben Sie für einen zu speichernden Service-Auftrag im Fenster *Neuer Service-Auftrag* einen anderen Status eingestellt (z.B. *Vorbereitet* oder *Erledigt*), wird dieser Status bei Betätigen von *Speichern* **nicht** verändert!

Auch Service-Aufträge, die mittels *Speichern* vom Status *Angelegt* in den Status *Übermittelt* versetzt wurden, können von den zuständigen Service-Mitarbeitern über deren PDA, Optiset oder CMI eingesehen (und ggf. bearbeitet) werden.

Informationen über auszuführende Service-Aufträge werden im Hotel fallweise informell mitgeteilt und brauchen dann nicht mehr explizit an die Service-Mitarbeiter gesendet zu werden. Die Funktion *Speichern* ermöglicht in solchen Fällen das Sammeln von Service-Aufträgen, damit diese gebündelt z.B. als Papier-Ausdruck weitergeleitet werden können.
Wenn ein Service-Auftrag für die spätere Bearbeitung vorbereitet werden soll, wählen Sie beim Anlegen den Auftrags-Status *Vorbereitet* aus.
Auch Service-Aufträge, die ohne Unterstützung durch die Service-Auftragsverwaltung erledigt wurden, können Sie - nach Auswahl des Auftrags-Status *Erledigt* - mittels *Speichern* nachträglich neu in die Liste der Service-Aufträge eintragen, um dem Hotel eine lückenlose Dokumention und Statistik zu ermöglichen.

5.1.2 Service-Auftragssteuerung

Im Fenster *Service-Auftragssteuerung* können Sie die beauftragten Services in Listenform sehen und auch ändern. Die farbliche Unterscheidung bietet Ihnen eine bessere Übersicht beim Erkennen des Status der einzelnen Aufträge und erleichtert damit die tägliche Arbeit.
Klicken Sie auf den Menü-Eintrag *Service-Auftragssteuerung* im Menü *Service-Auftragsverfolgung,* um dieses Fenster zu öffnen.

Durch Anklicken des entsprechenden Links können Sie dann zwischen drei Ausprägungen der dargestellten Service-Auftragsliste wählen:

- Service-Auftragsliste mit Filtermöglichkeit (wird standardmäßig beim Öffnen des Fensters aufgeblendet)
- Suchergebnisliste
- Liste der für die Anrufsteuerung relevanten Service-Aufträge (wird nur aufgeblendet, wenn gerade ein Gast anruft, dem mindestens ein Service-Auftragh zugeordnet ist)

Grundsätzlich besteht das Fenster *Service-Auftragssteuerung* aus folgenden Bereichen:

- Toolbar mit Schaltflächen (siehe Abschnitt 5.1.2.2)
- ggf. "Filterbereich" in zwei verschiedenen Ausprägungen
- Liste der Service-Aufträge (siehe Abschnitt 5.1.2.1)

Service-Auftragsliste mit Filtermöglichkeit

Im **Filterbereich** oberhalb der Liste können Sie durch Aktivieren/Deaktivieren der passenden Kontrollkästchen wählen, welche Kategorie von Service-Aufträgen Sie sehen möchten:

- Links können Sie alle von Ihrem Hoteladministrator konfigurierten Service-Typen (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5) einzeln auswählen,
- rechts können Sie Service-Auftrags-Zustände einzeln auswählen (nur für "übermittelbare" Service-Typen (vgl. Administrationsanleitung, Kapitel 5) als Filterkriterium relevant).

In der **Liste** werden alle dem jeweils gültigen Filterkriterium entsprechenden Service-Aufträge eingeblendet.

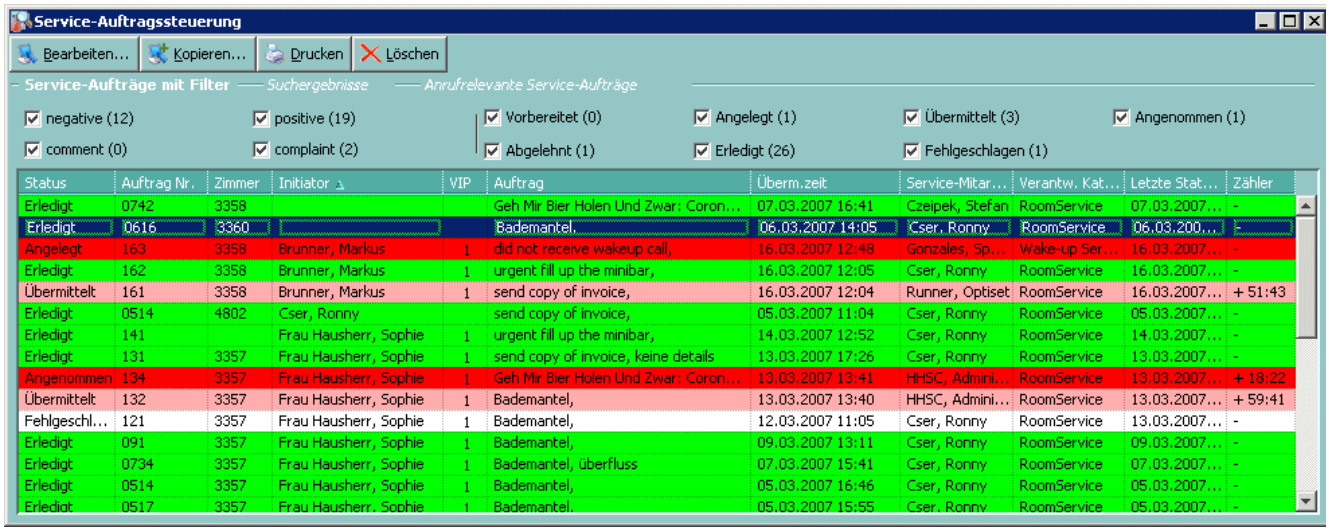

Service-Auftragssteuerung
Bearbeiten...
Kopieren...
Drucken
Löschen
Service-Aufträge mit Filter
Suchergebnisse
Anrufrelevante Service-Aufträge
negative (12)
positive (19)
Vorbereitet (0)
Angelegt (1)
Übermittelt (3)
Angenommen (1)
comment (0)
complaint (2)
Abgelehnt (1)
Erledigt (26)
Fehlgeschlagen (1)
Status
Auftrag Nr.
Zimmer
Initiator
VIP
Auftrag
Überm.zeit
Service-Mitar...
Verantw. Kat...
Letzte Stat...
Zähler
Erledigt 0742 3358 Geh Mir Bier Holen Und Zwar: Coron... 07.03.2007 16:41 Czeipek, Stefan RoomService 07.03.2007... -
Erledigt 0616 3360 Bademantel, 06.03.2007 14:05 Cser, Ronny RoomService 06.03.200... -
Angelegt 163 3358 Brunner, Markus 1 did not receive wakeup call, 16.03.2007 12:48 Gonzales, Sp... Wake-up Ser... 16.03.2007... -
Erledigt 162 3358 Brunner, Markus 1 urgent fill up the minibar, 16.03.2007 12:05 Cser, Ronny RoomService 16.03.2007... -
Übermittelt 161 3358 Brunner, Markus 1 send copy of invoice, 16.03.2007 12:04 Runner, Optiset RoomService 16.03.2007... + 51:43
Erledigt 0514 4802 Cser, Ronny send copy of invoice, 05.03.2007 11:04 Cser, Ronny RoomService 05.03.2007... -
Erledigt 141 Frau Hausherr, Sophie 1 urgent fill up the minibar, 14.03.2007 12:52 Cser, Ronny RoomService 14.03.2007... -
Erledigt 131 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 send copy of invoice, keine details 13.03.2007 17:26 Cser, Ronny RoomService 13.03.2007... -
Angenommen 134 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Geh Mir Bier Holen Und Zwar: Coron... 13.03.2007 13:41 HHSC, Admini... RoomService 13.03.2007... + 18:22
Übermittelt 132 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, 13.03.2007 13:40 HHSC, Admini... RoomService 13.03.2007... + 59:41
Fehlgeschl... 121 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, 12.03.2007 11:05 Cser, Ronny RoomService 13.03.2007... -
Erledigt 091 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, 09.03.2007 13:11 Cser, Ronny RoomService 09.03.2007... -
Erledigt 0734 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, überfluss 07.03.2007 15:41 Cser, Ronny RoomService 07.03.2007... -
Erledigt 0514 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, 05.03.2007 16:46 Cser, Ronny RoomService 05.03.2007... -
Erledigt 0517 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, 05.03.2007 15:55 Cser, Ronny RoomService 05.03.2007... -

Bild 5-10 Service-Auftragssteuerung - Service-Auftragsliste mit Filtermöglichkeit

Suchergebnisliste

In dieser Liste können Sie über die Eingabefelder *Zimmer*, *Initiator* und/oder *Service-Mitarbeiter* geeignete Suchkriterien definieren.

Nach Betätigen der Schaltfläche *Suchen* (oder Eingabe-Abschluss mittels *<Enter>*) werden Ihre Eingaben logisch mit "UND" verknüpft, das Suchergebnis wird in Listenform präsentiert.

Beim ersten Aufruf ist diese Liste leer, bei einem späteren Wechsel zu dieser Liste werden - vor Eingabe eines neuen Suchkriteriums - die zuletzt enthaltenen Einträge wieder dargestellt

Service-Auftragssteuerung
Bearbeiten...
Kopieren...
Drucken
Löschen
Service-Aufträge mit Filter
Suchergebnisse
Anrufrelevante Service-Aufträge
Zimmer 335
Initiator
Service-Mitarbeiter
Suchen
Status
Auftrag Nr.
Zimmer
Initiator
VIP
Auftrag
Überm.zeit
Service-Mitar...
Verantw. Kat...
Letzte Stat...
Zähler
Erledigt 0742 3358 Geh Mir Bier Holen Und Zwar: Coron... 07.03.2007 16:41 Czeipek, Stefan RoomService 07.03.2007... -
Angelegt 163 3358 Brunner, Markus 1 did not receive wakeup call, 16.03.2007 12:48 Gonzales, S... Wake-up Se... 16.03.200... -
Erledigt 162 3358 Brunner, Markus 1 urgent fill up the minibar, 16.03.2007 12:05 Cser, Ronny RoomService 16.03.2007... -
Übermittelt 161 3358 Brunner, Markus 1 send copy of invoice, 16.03.2007 12:04 Runner, Optiset RoomService 16.03.2007... + 54:53
Erledigt 131 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 send copy of invoice, keine details 13.03.2007 17:26 Cser, Ronny RoomService 13.03.2007... -
Angenommen 134 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Geh Mir Bier Holen Und Zwar: Coron... 13.03.2007 13:41 HHSC, Admini... RoomService 13.03.2007... + 21:32
Übermittelt 132 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, 13.03.2007 13:40 HHSC, Admini... RoomService 13.03.2007... + 02:51
Fehlgeschl... 121 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, 12.03.2007 11:05 Cser, Ronny RoomService 13.03.2007... -
Erledigt 091 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, 09.03.2007 13:11 Cser, Ronny RoomService 09.03.2007... -
Erledigt 0734 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, überfluss 07.03.2007 15:41 Cser, Ronny RoomService 07.03.2007... -
Erledigt 0514 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, 05.03.2007 16:46 Cser, Ronny RoomService 05.03.2007... -
Erledigt 0517 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, 05.03.2007 15:55 Cser, Ronny RoomService 05.03.2007... -
Erledigt 0513 3357 Frau Hausherr, Sophie 1 Bademantel, 05.03.2007 11:02 Runner, Optiset RoomService 05.03.2007... -

Bild 5-11 Service-Auftragssteuerung - Suchergebnisliste

Zimmer

Eingabe der Nummer des Zimmers, dem die gesuchten Aufträge zugeordnet sind.

Initiator

Eingabe des Initiators, der die gesuchten Aufträge veranlasst hat.

Service-Mitarbeiter

Eingabe des Namens des Service-Mitarbeiters, dem die gesuchten Aufträge zugeordnet sind.

Liste anrufrelevanter Service-Aufträge

Diese Liste wird nur dann mit Einträgen gefüllt, wenn das Fenster *Service-Auftragssteuerung* geöffnet ist, während innerhalb der Anrufsteuerung gerade ein Telefongespräch angenommen wird, bei dem der Gesprächspartner ein Hotelgast ist, für den irgendwann ein Service-Auftrag durchgeführt worden ist.
Dann kennt das HHSC-System aufgrund der Nebenstelle des Gesprächspartners den Namen des Gesprächspartners, das Zimmer, in dem der Gast wohnt, sowie ggf. alle weiteren Personen, die in diesem Zimmer wohnen, und alle Service-Mitarbeiter, die mit der Nebenstelle in Zusammenhang stehen.

Alle diese Daten dienen nun gleichsam als Filterkriterium für die in der Liste dargestellten Service-Aufträge; sie sehen somit alle **offenen** Aufträge,

- die dem Zimmer des anrufenden Gastes zugeordnet sind,
- für die der anrufende Gast oder eine weitere Person aus dem Zimmer dieses Gastes der Initiator ist,
- für die die mit der Nebenstelle des anrufenden Gastes in Zusammenhang stehenden Service-Mitarbeiter.

Standardmäßig ist HHSC so konfiguriert, dass HHSC die Liste bei einem Anruf automatisch erzeugt und auf diese Listendarstellung umschaltet (das Fenster *Service-Auftragssteuerung* kommt dabei aber nicht in den Vordergrund). Durch einen entsprechenden Eintrag in der HHSC-Datenbank kann von Professional Services eingestellt werden, dass Sie auf diese Listendarstellung selbst umschalten müssen. Die Liste wird nach Beenden des zugehörigen Telefongesprächs nicht gelöscht, sondern erst durch einen neuen Anruf automatisch aktualisiert.

Bild 5-12 Service-Auftragssteuerung - "anruf-relevante" Liste

5.1.2.1 Liste der Service-Aufträge

Die Liste enthält in jeder der drei Ausprägungen die entsprechenden Service-Aufträge mit folgenden Service-Details.

> Durch Rechtsklick mit der Maus irgendwo in der Tabellenüberschrift können Sie in einem Folgefenster (vgl. Abschnitt 2.1, “Tabelle”) festlegen, welche der im Folgenden aufgezählten zahlreichen Service-Detailinformationen für Sie wichtig sind und daher als Tabellenspalten sichtbar sein sollen.

Neue Service-Aufträge, die entweder von Front-Office-Mitarbeitern (siehe Abschnitt 5.1.1) oder von Service-Mitarbeitern (siehe Abschnitt 5.2) oder von der *Gebäudeüberwachung* (siehe Kapitel 8) stammen, werden zuoberst in der Tabelle hinzugefügt. Im Falle von Aufträgen für wiederholt durchzuführende Services wird ein neuer Service-Auftrag für den nächsten Tag in die Tabelle eingefügt, sobald der Service am jeweils aktuellen Tag ausgeführt wurde.

Ersteller

Zeigt den Ersteller des Service-Auftrags an.

Status

Zeigt den Service-Status an (relevant nur für Aufträge, die an Service-Mitarbeiter übermittelbaren Service-Typen angehören, z.B. positive und negative Service-Aufträge).

Bei "nicht übermittelbaren" Service-Typen (Konfiguration siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5) wird anstelle eines Service-Status stets der (nicht änderbare) Service-Typ selbst angezeigt.

Um den Service-Status zu ändern, klicken Sie auf einen Eintrag in dieser Spalte und wählen einen neuen Status in der Auswahlliste, die folgende Status-Typen enthält:

- *Vorbereitet* - der Service wurde vom Service-Mitarbeiter (siehe Abschnitt 5.2.3) oder der *Gebäudeüberwachung* (siehe Kapitel 8) angefordert.
- *Angelegt* - dieser Status kann zwei unterschiedliche Ursachen haben:
  der Service wurde angefordert, jedoch noch nicht vom Front Office an den Service-Mitarbeiter übermittelt oder
  der Service gehört einem "nicht übermittelbaren" Service-Typ an (dann ist er der Status nicht änderbar!).
- *Übermittelt* - der Service wurde angelegt und vom Front Office an einen Service-Mitarbeiter übermittelt.
- *Angenommen* - der Service-Mitarbeiter, dem der Service zugewiesen wurde, hat den Service-Auftrag angenommen.
- *Abgelehnt*- der Service-Mitarbeiter, dem der Service zugewiesen wurde, hat den Service-Auftrag abgelehnt.
- *Erledigt* - der Service-Mitarbeiter hat den Service-Auftrag ausgeführt.
- *Fehlgeschlagen* - ein abgelehnter Service-Auftrag ist nicht mehr relevant, da er vom Front Office geschlossen wurde.
- **Sonderfall:**
  Deleted - der Service-Auftrag ist nicht mehr relevant und wird in der Service-Auftragsverfolgung nicht mehr dargestellt, da er von einem Hotelmitarbeiter, der die entsprechende Berechtigung besitzt (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 4), gelöscht wurde.

HHSC unterscheidet zwischen:
Offenen Service-Aufträgen - Aufträge mit dem Status *Vorbereitet*, *Angelegt*, *Übermittelt*, *Angenommen* oder *Abgelehnt*,
Geschlossenen Service-Aufträgen - Aufträge mit dem Status *Erledigt* oder *Fehlgeschlagen* und
Gelöschten Service-Aufträgen, die in der Service-Auftragsverfolgung nicht mehr aufscheinen.

Sobald der Service-Status auf *Erledigt* oder *Fehlgeschlagen* gesetzt wurde, können Sie den Status nicht mehr ändern!

Wurde ein Service-Auftrag von einem Hotelmitarbeiter gelöscht, der die entsprechende Berechtigung besitzt (Vergabe von Rechten: siehe Administrationsanleitung, Kapitel 4), ist er für die Service-Auftragsverfolgung nicht mehr relevant und wird im Fenster *Service-Auftragssteuerung* nicht mehr dargestellt; solche Service-Aufträge können nur mehr über das MIS-Reporting (Auswertung *Service-Auftragsverfolgung Qualität*; siehe Abschnitt 7.11) aufgelistet werden.

Auftrag Nr.

Zeigt die Auftragsnummer an.

Zimmer

Zeigt die Zimmernummer an, mit der der Service-Auftrag verknüpft ist.

Initiator

Zeigt den Familiennamen, den Vornamen und ggf. den Titel der Person an, die den Service beauftragt hat.

VIP

Zeigt den VIP-Status des Initiators an (falls vorhanden).

Auftrag

Zeigt den Service-Text und die Details des Service-Auftrags an.

Überm.zeit

Zeigt das Datum und die Uhrzeit der Übermittlung des Service-Auftrags an den Service-Mitarbeiter an.

Service-Mitarbeiter

Zeigt den Nachnamen und den Vornamen des Service-Mitarbeiters an, dem der Service-Auftrag zugewiesen worden ist.

Verantw. Kategorie

Zeigt die Kategorie (= Unterabteilung) an, der der Service-Auftrag zugewiesen worden ist.

Letzte Statusänderung

Zeigt das Datum und die Uhrzeit der Service-Statusänderung an (z. B. *Angenommen* --> *Erledigt*) oder wenn Änderungen des angeforderten Service stattgefunden haben (z.B. wenn ein Service-Mitarbeiter einen Service-Auftrag ablehnt und es erforderlich ist, den Service-Auftrag an einen anderen Service-Mitarbeiter zu übermitteln).

Zähler

Zeigt die Zeit (in Minuten) an, die vergangen ist, seitdem der Service-Auftrag an einen Service-Mitarbeiter übermittelt worden ist.

Wenn sich der Service-Status auf *Übermittelt* oder *Angenommen* ändert, beginnt der *Zähler* die für den zugehörigen Service-Text festgelegte Zeitdauer zu zählen (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5). Die festgelegte Zeit (in Minuten) wird als negative ganze Zahl angezeigt. Wenn der *Zähler* 0 erreicht, ändert sich die Farbe der Servicezeile und der *Zähler* zählt in positiven ganzen Zahlen weiter.

Bedeutung der Farben in Tabellenzeilen

Folgende Farben informieren Sie über den Status der Aufträge:

- Rosa - Der Auftrag wurde an den Service-Mitarbeiter übermittelt.
- Gelb - Der Auftrag wurde vom Service-Mitarbeiter angenommen.
- Rot - Der Auftrag wurde vom Service-Mitarbeiter abgelehnt.
- Grün - Der Auftrag ist erledigt.

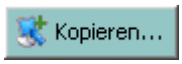
Folgende Farben informieren Sie über eine Zeitüberschreitung bei Aufträgen:

- Rot - Der Auftrag konnte nicht übermittelt werden oder der Auftrag wurde nicht rechtzeitig erledigt.
- Lila - Der Auftrag wurde nicht rechtzeitig angenommen.

5.1.2.2 Schaltflächen

Bearbeiten... öffnet den in der Liste markierten Service-Auftrag im Fenster *Service-Auftrag bearbeiten.* Bearbeiten Sie in diesem Fenster die Service-Details und bestätigten Sie mit *Speichern & Übermitteln* oder *Speichern* oder übermitteln Sie mittels *Erinnern* eine Erinnerung an den zugeordneten Service-Mitarbeiter (siehe Abschnitt 5.1.1).

Verwenden Sie die Schaltfläche Bearbeiten..., um Service-Aufträge mit den folgenden Statustypen weiterzubearbeiten: *Vorbereitet*, *Angelegt*, *Übermittelt*, *Angenommen*, *Abgelehnt* und *Erledigt*.
Service-Aufträge im Status *Erledigt* werden Sie in der Regel bearbeiten, um Feedback, Zufriedenheitsgrad und/oder Lösungen hinzuzufügen!



Kopieren... erstellt eine Kopie des in der Liste markierten Service-Auftrages und öffnet ihn im Fenster *Service-Auftrag kopieren*. Nachdem Sie alle Service-Details in diesem Fenster bearbeitet haben und die Änderungen mittels *Speichern & Übermitteln* oder *Speichern* bestätigt haben (siehe Abschnitt 5.1.1), wird eine Kopie als neuer Service-Auftrag oben in der *Service-Auftragssteuerung* hinzugefügt.

Verwenden Sie die Schaltfläche *Kopieren...,* um neue Service-Aufträge zu erstellen.

Gibt die Daten des gewählten Service-Auftrags auf dem im Druckerauswahldialog selektierten Drucker aus.

Das Drucken einer Service-Auftragsliste ist über das Menü *Arbeitsauftragslisten* möglich (siehe Abschnitt 6.2).

Löschen ermöglicht Ihnen das Löschen eines in der Liste markierten Service-Auftrags. Die Schaltfläche ist nur sichtbar, wenn Sie die Berechtigung zum Löschen von Service-Aufträgen besitzen (Vergabe entsprechender Rechte: siehe Administrationsanleitung, Kapitel 4).

5.2 Service-Auftragsverfolgung - PDA (Personal Digital Assistant)

Die mittels *Front Office* erzeugten Services werden an Service-Mitarbeiter übermittelt, die einen PDA mit dem HHSC-System verwenden.

PDA ist die Abkürzung für Personal Digital Assistant, das ursprünglich als persönliches Planungswerkzeug konzipiert wurde. Im HHSC-System werden Service-Mitarbeiter über PDAs informiert, wann und welche Services sie auszuführen haben. Gleichzeitig benutzen sie ihre PDAs, um das *Front Office* über den Auftrags-Verlauf zu informieren.

Ein PDA besteht aus einem Bildschirm und Tasten. Zur Bedienung des PDAs können Sie einen Stift verwenden, um Ihre Eingaben zu bestätigen (indem Sie aus den angebotenen Optionen auswählen), oder Sie nehmen Ihre Eingaben über die Tastatur vor.

5.2.1 Arbeiten mit dem HHSC-PDA

Mit dem PDA können Sie:

- Services ansehen, annehmen bzw. ablehnen (siehe Abschnitt 5.2.2)
- Neue Services anlegen (siehe Abschnitt 5.2.3)
- Pause eingeben oder stornieren (siehe Abschnitt 5.2.5)
- Services für verschiedene Orte und Service-Mitarbeiter einsehen (siehe Abschnitt 5.2.4)

In diesem Kapitel wird auch die An- und Abmeldung mittels PDA beschrieben.

Anmelden

Um sich anzumelden, machen Sie folgende Schritte:

1. Schalten Sie Ihren PDA ein.
2. Gehen Sie auf *Start > Internet Explorer*
3. Um die Tastatur anzuzeigen, klicken Sie auf das Tastatur-Symbol an der rechten Seite in der unteren Leiste.

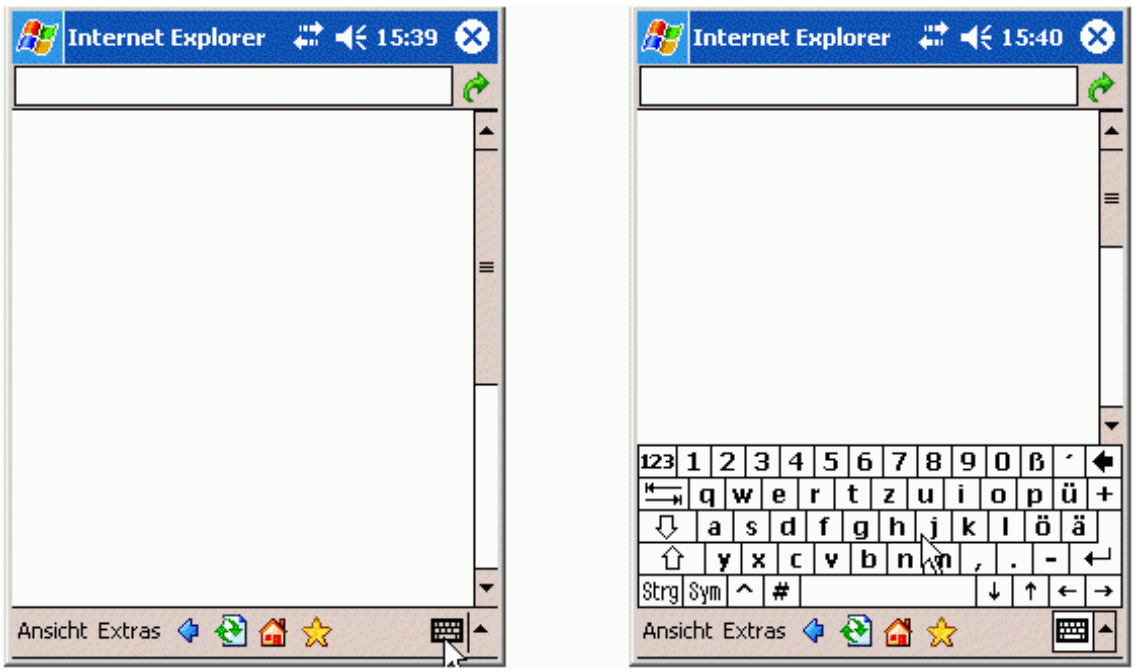


Bild 5-13 PDA - Anzeige der Tastatur

4. Geben Sie *http:\\localhost:8270* in die Navigationsleiste ein.

> Um die Anzeige von HHSC auf Ihrem PDA zu verbessern, blenden Sie die Adressleiste Ihres PDA aus. Klicken Sie dazu auf *Ansicht* in der linken unteren Leiste des PDA und blenden Sie die Adressleiste aus (klicken Sie auf *Adressleiste*).

5. Klicken Sie im Bereich *Launch HHSC 2.5 Applications* auf den Eintrag *PDA Service Tracking*.

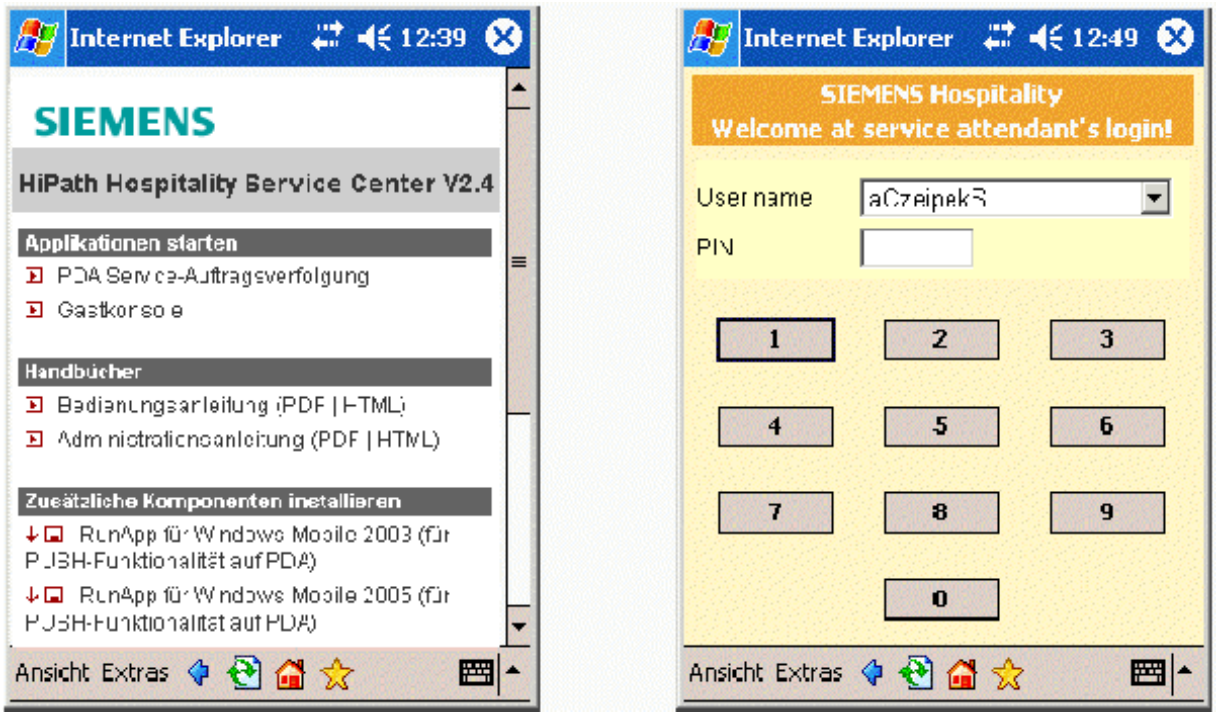


Bild 5-14 PDA-Anmeldung

6. Wählen Sie den Benutzernamen aus und geben Sie Ihre PIN ein.

Benutzername

Wählen Sie Ihren Benutzernamen.

PIN

Geben Sie Ihre PIN ein.

1,2,3,4,5,6,7,8,9,0

Verwenden Sie die Ziffern-Schaltflächen, um Ihre PIN einzugeben.

Ausgangsfenster

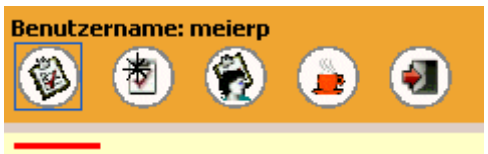
Das Ausgangsfenster des PDA besteht aus einer Symbolleiste und dem Arbeitsbereich (siehe Bild 5-15 unten).

Die Sprache der PDA-Benutzeroberfläche hängt von der/den Sprache(n) ab, die der Administrator dem Service-Mitarbeiter bei der Konfiguration der Service-Auftragsverfolgung zugeordnet hat (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5). Die Sprache des *Welcome*-Bildschirms hängt von der Spracheinstellung des PDA-Browsers ab, der *Login*-Bildschirm ist immer Englisch.

Bild 5-15 PDA-Ausgangsfenster

Benutzername

Zeigt Ihren Benutzernamen an.



Symbole, die Arbeitsfenster repräsentieren. Ein roter Balken unterhalb des Symbols markiert das Fenster, das gerade aktiv ist.

5.2.2 Eigene Aufträge zeigen

Öffnet das Fenster mit der Liste aller Ihnen zugeteilten Service-Aufträge.

Mit diesem Eintrag können Sie Services in der Liste annehmen, ablehnen und ausgeführte Services als *Erledigt* markieren.

Bild 5-16 PDA-Ausgangsfenster - Service-Aufträge des Service-Mitarbeiters

Ort

Zeigt den Ort an, an dem der Service ausgeführt werden soll.

Auftrag

Zeigt den Text des Service-Auftrages und die Details (wenn vorhanden).

Um mehr Details zu sehen, klicken Sie auf den Auftragstext, und das Fenster *Auftragsdetails* wird angezeigt.

Bild 5-17 PDA - Auftragsdetails

Einsatzort

Zeigt an, wo der Auftrag ausgeführt werden soll.

Beschreibung

Enthält den Auftragstext und allfällige Details.

Geändert am

Zeigt das Datum und die Uhrzeit der letzten Änderung des Service-Auftrages.

Gast

Zeigt den Namen des Gastes, für den der Auftrag durchgeführt werden soll.

Status

Enthält ein Symbol oder mehrere Symbole, die den Service-Status beschreiben. Verwenden Sie die Symbole, um Aufträge anzunehmen oder abzulehnen, sowie um ausgeführte Aufträge als erledigt zu markieren (siehe die Status-Symbole unten).

Zurück zur Auftragsliste

Kehrt zum Fenster *Eigene Service-Aufträge anzeigen* zurück.

Status-Symbole

Mit den Status-Symbolen können Sie Ihnen zugeordnete Aufträge annehmen oder ablehnen, sowie Aufträge als *Erledigt* markieren. Status-Symbole werden neben den individuellen Services im Ausgangsfenster und in der Statuszeile des Fensters *Auftragsdetails* angezeigt.

Der Auftrag wird angenommen. Die Markierung wird grün, die Mitarbeiter des *Front Office* werden informiert, dass Sie den Auftrag angenommen haben und innerhalb einer festgelegten Zeit erledigen müssen. Das Symbol mit dem roten Kreuz verschwindet.

Der Auftrag wird abgelehnt. Die Mitarbeiter des *Front Office* werden informiert, dass Sie den Auftrag abgelehnt haben, und der Auftrag verschwindet aus der Liste Ihrer Aufträge.

Markiert den Service-Auftrag als *Erledigt.* Der Auftrag verschwindet aus Ihrer Auftragsliste und die Mitarbeiter des *Front Office* werden davon informiert.

> ⚠ Die Annahme, Ablehnung und die Markierung von Aufträgen als *Erledigt* kann nicht rückgängig gemacht werden!

5.2.3 Neuer Service-Auftrag

Öffnet ein Fenster für einen neuen Service-Auftrag.

> ⚠ Verwenden Sie diese Funktion nur, um einen neuen Service-Auftrag anzulegen, der nicht in Ihren Verantwortungsbereich fällt (z.B. ein Rohrbruch) oder den Sie derzeit nicht erledigen können (Sie bemerken z.B. einen zerbrochenen Aschenbecher, der ersetzt werden muss, oder ein Gast bittet Sie, ihm eine Flasche Wein zu besorgen).
> Sie dürfen diese Funktion nicht verwenden, um für von Ihnen abgelehnte Aufträge einen neuen Service-Auftrag anzulegen!

Bild 5-18 PDA - Anlegen eines neuen Service-Auftrages - Schritt 1

Einsatzort

Geben Sie den Einsatzort an, für den der Service angefordert wird.

Code, Text

Wählen Sie den Service-Code oder -Text aus. Im anderen Feld erscheint dann automatisch der entsprechende Eintrag. Überprüfen Sie diesen Eintrag. Das Feld zeigt den ersten Eintrag in der Liste aller möglichen Einträge, die mit dem Eintrag im anderen Feld verbunden sind.

Weiter>

Bestätigt Ihre Einträge und öffnet das Fenster für den nächsten Schritt.

Abbrechen

Geht zum ursprünglichen Bildschirm zurück, ohne Änderungen zu speichern.

Um einen neuen Service-Auftrag anzulegen, geben Sie den Einsatzort und den Service-Code oder -Text in die entsprechenden Felder der Auswahlliste ein und bestätigen mit *Weiter >*.

Bild 5-19 PDA - Anlegen eines neuen Service-Auftrages - Schritt 2

Bitte geben Sie die Informationen für den neuen Service-Auftrag ein

Geben Sie Ihre Kommentare ein (wenn erforderlich).

> Um einen Kommentar einzugeben, klicken Sie in das Kommentarfeld. Verwenden Sie die Tastatur im unteren Teil Ihres PDAs, um einen Kommentar einzugeben. Um die Tastatur wieder auszublenden, klicken Sie außerhalb des Kommentarfeldes.

OK

Bestätigt die Eingaben und übermittelt den Service-Auftrag an das *Front Office*.

<Zurück

Kehrt zum vorherigen Fenster zurück.

Bild 5-20 PDA - Anlegen eines neuen Service-Auftrags - Schritt 3

Der neue Service-Auftrag wurde gespeichert!

Dieses Fenster bietet Ihnen eine Übersicht über den Service-Auftrag.

Einsatzort

Zeigt den Ort des Service-Auftrages an.

Code

Zeigt den Code des Service-Auftrages an.

Text

Zeigt den Text des Service-Auftrages an.

Kommentar

Zeigt eingegebene Bemerkungen an (falls vorhanden).

Zurück zur Auftragsliste

Bringt Sie zu Ihrer Auftragsliste zurück.

5.2.4 Andere Aufträge zeigen

Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, wird eine Übersicht über Aufträge angezeigt, die entweder anderen Service-Mitarbeitern zugeordnet oder für einen bestimmten Einsatzort angefordert wurden.

Bild 5-21 PDA - Anzeigen anderer Aufträge - Schritt 1

für Service-Mitarbeiter

Um die Aufträge von Service-Mitarbeitern zu sehen, wählen Sie diesen Auswahlknopf, dann wählen Sie einen Service-Mitarbeiter in der Auswahlliste und klicken auf *Zeige*.

für Einsatzort

Um die Aufträge für einen Einsatzort zu sehen, wählen Sie diesen Auswahlknopf, dann wählen Sie einen Einsatzort in der Auswahlliste und klicken auf *Zeige*.

Zeige

Öffnet ein Fenster mit den Aufträgen für den gewählten Service-Mitarbeiter (*für Service-Mitarbeiter* ist markiert) oder für den gewünschten Einsatzort (*für Einsatzort* ist markiert).

Aufträge für einen Einsatzort

Bild 5-22 PDA - Anzeigen anderer Aufträge - Schritt 2

Aufträge für Einsatzort

Zeigt die Nummer des Einsatzortes.

Auftrag

Unter der Titelleiste sehen Sie die Beschreibung des Service, gemeinsam mit den Statussymbolen, die den Service-Status beschreiben.

Um sich nähere Service-Details anzeigen zu lassen, klicken Sie auf den Auftragstext, und das Fenster *Auftragsdetails* wird angezeigt (siehe Bild 5-17).

5.2.5 Pause

Setzt oder storniert Ihre Pausen.

Bild 5-23 PDA - Erfolgloser Versuch, eine Pause zu setzen (links) und Pause (rechts)

Noch einmal versuchen

Versucht, die Pause erneut zu setzen, wenn dies zuvor nicht erfolgreich war.

Ende der Pause

Beendet Ihre Pause.

5.2.6 Abmeldung

Mit diesem Symbol melden Sie sich ab.

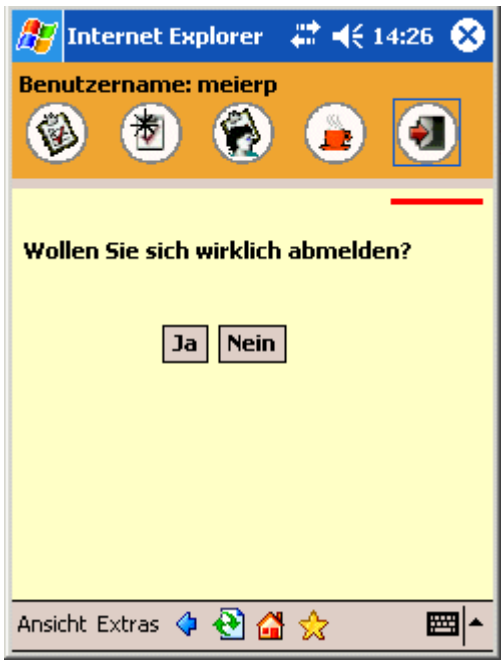


Bild 5-24 PDA-Abmeldung

Ja

Meldet Sie ab.

Nein

Bringt Sie wieder zum Fenster mit Ihrer Auftragsliste (siehe Bild 5-16).

5.3 Andere Übermittlungswege (CMI, Optiset, Kirk)

Die Service-Mitarbeiter in Ihrem Hotel können für die Service-Auftragsverfolgung auch die folgenden Geräte verwenden:

- DECT-Schnurlostelefon (CMI), wenn in Ihrem Hotel eine Nebenstellenanlage HiPath 4000 im Einsatz ist (siehe Abschnitt 5.3.1)
- Optiset-Telefon, wenn in Ihrem Hotel eine Nebenstellenanlage HiPath 3000 oder HiPath 4000 verfügbar ist (siehe Abschnitt 5.3.2)
- Kirk-Endgerät, wenn in Ihrem Hotel ein Kirk Wireless System an die HiPath-Nebenstellenanlage angeschlossen ist (siehe Abschnitt 5.3.3)

Die Funktionen, die von diesen Geräten angeboten werden, sind jedoch eingeschränkt. Sie können:

- Ihre Service-Aufträge anzeigen lassen und annehmen (oder ggf. auch ablehnen, wenn die Service-Auftragsverfolgung entsprechend konfiguriert ist)
- Service-Aufträge für Ihre Kategorie anzeigen lassen und annehmen
- Den Status Ihrer Service-Aufträge ändern
- Ihren Anwesenheits-Status ändern (*Anwesend, Abwesend, Pause*) (nicht bei Kirk)

Service-Aufträge für Ihre Kategorie müssen nicht unbedingt von Ihnen persönlich angenommen werden.

Menüaufbau auf DECT-Schnurlostelefon (CMI) und Optiset

HHSC ist aus Sicht von Nebenstellenanlage und Endgerät nur **eine** Applikation, daher ist die Menüführung nicht ausschließlich auf Service Tracking ausgerichtet.

Deshalb ist dem Endgerät nach dem Start einer Sitzung jeweils mitzuteilen, welche Art von Menüführung benutzt werden soll. Dzt. ist nur Service Tracking relevant, in der Regel erreichen Sie mit Shortcut ’5’ das Hauptmenü von Service Tracking.

Die Untermenüs zur Service-Auftragsverfolgung können

> durch Scrollen im Hauptmenü und Bestätigen oder

> durch Shortcuts erreicht werden:

  – ’5’ für offene Aufträge

  – ’6’ für geschlossene Aufträge (falls entsprechend konfiguriert)

– ’7’ für Ändern des eigenen Anwesenheits-Status

In der Regel werden CMI- und Optiset-Geräte von Ihrem Service-Techniker an der HiPath-Nebenstellenanlage so konfiguriert, dass ein oder zwei Tasten mit den oben erwähnten Shortcuts belegt sind (siehe Servicehandbuch, Kapitel 3 und Anhang A).

Service-Status

Offene Service-Aufträge sind Services mit den Status-Typen *Vorbereitet*, *Angelegt*, *Übermittelt, Angenommen* und *Abgelehnt.*

Geschlossene Service-Aufträge sind Services mit den Status-Typen *Erledigt* und *Fehlgeschlagen.*

Der Status der Service-Aufträge wird - außer bei Kirk - mit den folgenden Symbolen dargestellt. Sie befinden sich vor dem Service-Text:

Kein Symbol	Übermittelte Service-Aufträge
@	Übermittelte Service-Aufträge an Kategorie
+	Angenommene Service-Aufträge
-	Abgelehnte Service-Aufträge
*****	Geschlossene Service-Aufträge, d.h. *Erledigt* und *Fehlgeschlagen*
?	Status fehlerhaft

5.3.1 DECT-Schnurlostelefon (CMI)

Das Display eines DECT-Schnurlostelefons, auch CMI (Cordless Multicell Integration) genannt, verfügt über vier Zeilen. Deshalb können Sie mitunter alle Menü-Einträge der Service-Auftragsverfolgung gleichzeitig sehen.
Die ersten drei Zeilen stehen für Informationen der Service-Auftragsverfolgung zur Verfügung, die 4. Zeile für die jeweils aktuelle Funktionsbeschreibung der darunterliegenden Tasten (z.B. Pfeiltasten zum Scrollen im Display, *OK*-Taste). Verwenden Sie diese CMI-Tasten, um Eingaben zu bestätigen oder um zu vorherigen oder folgenden Menü-Einträgen zu kommen.

Empfang eines neuen Auftrags

Wenn Sie einen neuen Service-Auftrag erhalten, werden Sie darauf durch Klingeln des CMIs (60 Sekunden lang) aufmerksam gemacht (vorausgesetzt im Fenster *Neuer Service-Auftrag* wurde das Kontrollkästchen *Benachrichtigung mit Klingeln* aktiviert; siehe Abschnitt 5.1.1), und auf dem Display erscheint ein Briefumschlag-Symbol. Auf dem Display wird die für die Service-Auftragsverfolgung konfigurierte virtuelle Nebenstelle angezeigt (ist für den Service-Mitarbeiter nicht relevant).
Das Klingeln wird nach 90 Sekunden wiederholt (insgesamt 20-mal). (Diese Standardeinstellungen für die Dauer des Klingelns, das Wiederholungsintervall und die Anzahl der Wiederholungen können bei Bedarf vom Service-Techniker in der HHSC-Datenbank geändert werden.)

Solange Ihnen zugeordnete, noch nicht angenommene und noch nicht erledigte Service-Aufträge vorliegen, wird Ihnen dies durch das Briefumschlag-Symbol auf dem CMI-Display angezeigt.

Der Service-Techniker konfiguriert Ihr Schnurlostelefon üblicherweise so in der HiPath-Nebenstellenanlage (siehe Servicehandbuch, Kapitel 3 und Anhang A), dass folgende beiden Tasten mit Shortcuts belegt sind:

- Über die Taste unterhalb des Briefumschlag-Symbols gelangen Sie - je nach HiPath-Konfiguration - entweder ins HHSC-Hauptmenü der Service-Auftragsverfolgung oder direkt in die Liste der offenen Service-Aufträge.
- Über die *INT*-Taste gelangen Sie direkt zur Änderung des eigenen Anwesenheits-Status (siehe Abschnitt 5.3.1.1, “Eigenen Status ändern”).

5.3.1.1 Einstieg ins HHSC-Hauptmenü auf einem CMI

Wenn Ihr Schnurlostelefon entsprechend konfiguriert ist (siehe oben), steigen Sie ins HHSC-Hauptmenü über die Taste unterhalb des Briefumschlag-Symbols ein. Drücken Sie diese Taste und navigieren Sie dann im CMI-spezifischen Menü, bis Sie zum Eintrag *DTB* (Display Telephone Book) kommen. Wählen Sie den Eintrag *DTB* mit der *OK*-Taste aus.

Das danach sichtbare Hauptmenü des CMI enthält standardmäßig folgende Einträge:

- Offen (inkl. Aufträge an Kategorie)
- Eigener Status
- Beenden

Über Professional Services können Sie Ihr CMI (mittels entsprechendem Eintrag in der HHSC-Datenbank) so konfigurieren lassen, dass zusätzlich auch Ihre geschlossenen Service-Aufträge (Hauptmenü-Eintrag *Geschlossen*) angezeigt werden können. Bei dieser Einstellung wird auch festgelegt, wieviele Stunden die Anzeige der geschlossenen Service-Aufträge in die Vergangenheit reichen soll.

Wenn für einen Service-Auftrag Service-Details verfügbar sind, ist dies an einem "*" am Ende der Zeile mit dem Service-Eintrag erkennbar. Die Service-Details selbst werden - durch Abkürzungen gekennzeichnet - in folgender Reihenfolge ausgegeben (auch mehrzeilige Ausgaben möglich):

LOC (Einsatzort)
REQ (Service-Auftrag)
GST (Gast)
VIP (entfällt, wenn kein VIP-Eintrag verfügbar ist)
INF (Detail-Information; entfällt, wenn für den Auftrag am Front Office keine Auftragsdetails eingetragen wurden)
Sent (Übermittlungszeit)

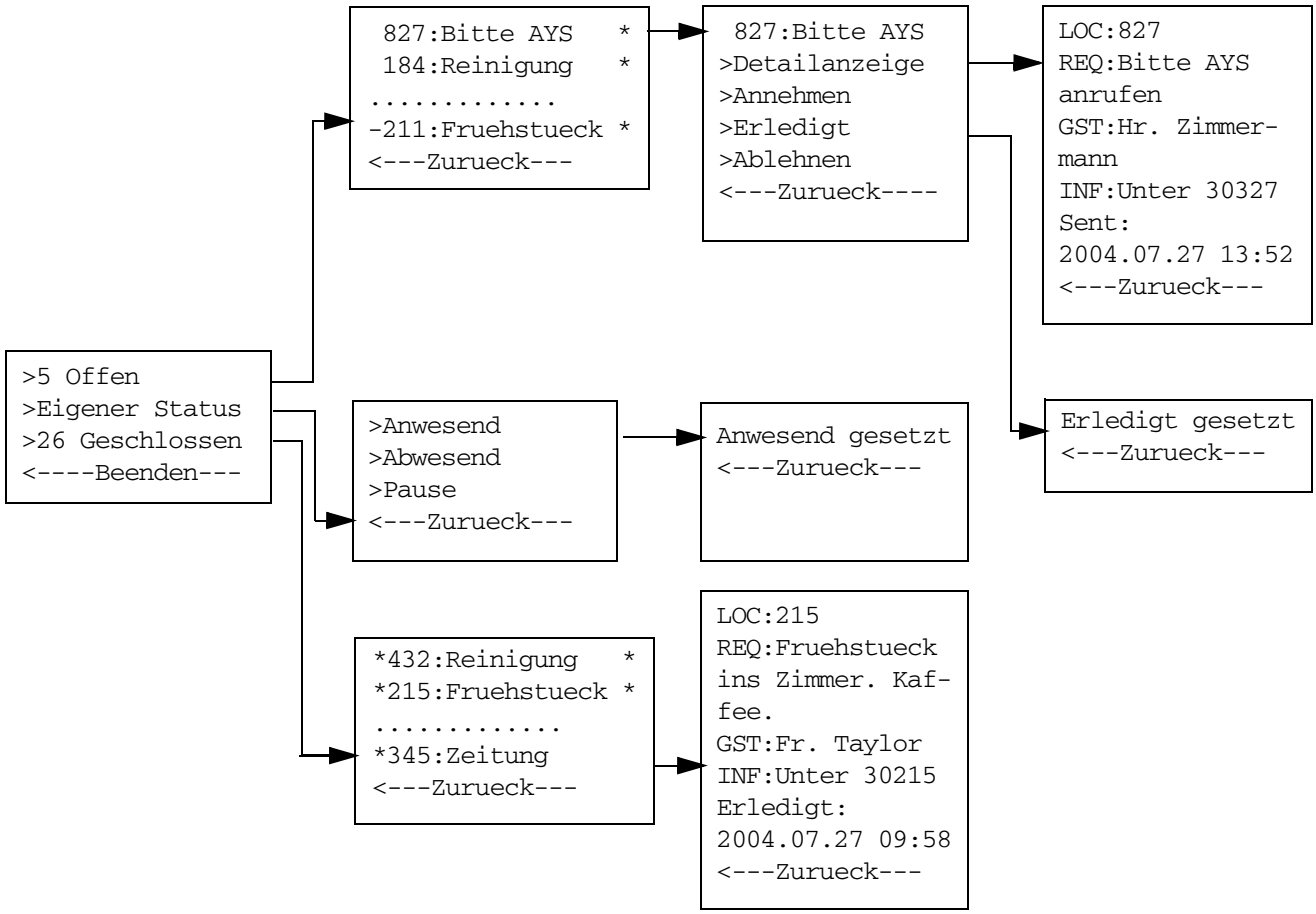


Bild 5-25 CMI-Menüschema (mit Menü-Eintrag "Geschlossen")

Im Folgenden werden Ihre Tätigkeiten bei der Verwendung von CMI beschrieben.

Service-Auftrag annehmen

Um einen Service-Auftrag mittels CMI anzunehmen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Steigen Sie ins HHSC-Hauptmenü ein.
2. Bestätigen Sie den Hauptmenü-Eintrag *Offen* und wählen Sie einen Auftrag mit der *OK*-Taste aus. Das Folge-Menü bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten, die nacheinander angezeigt werden:
   - Details
   - Annehmen
   - Erledigt setzen
   - Auftrag ablehnen (falls entsprechend konfiguriert)

- Zurueck

(Bei entsprechender Konfiguration durch den Service-Techniker (siehe oben) ist alternativ auch der Direkteinstieg in dieses Folge-Menü möglich.)

3. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um sich im Menü zyklisch nach oben oder nach unten zu bewegen. Bestätigen Sie den Eintrag *Annehmen* mit der *OK*-Taste.
4. Um zum Hauptmenü zurückzukehren, gehen Sie zum Eintrag *Zurueck*, und bestätigen Sie mit der *OK*-Taste.

Über Professional Services können Sie Ihr CMI (mittels entsprechendem Eintrag in der HHSC-Datenbank) so konfigurieren lassen, dass auch das Ablehnen von Service-Aufträgen (Menü-Eintrag *Auftrag ablehnen*) möglich ist.

Eigenen Status ändern

Um Ihren Status einzugeben, gehen Sie wie folgt vor:

1. Steigen Sie ins HHSC-Hauptmenü ein und bestätigen Sie den Hauptmenü-Eintrag *Eigener Status* oder
drücken Sie die *INT*-Taste und navigieren Sie dann im CMI-spezifischen Menü, bis Sie zum Eintrag *DTB* (Display Telephone Book) kommen; wählen Sie den Eintrag *DTB* mit der *OK*-Taste aus.
2. Das Folge-Menü zeigt Ihnen in beiden Fällen jeweils nur jene Einträge, auf die Sie aus Ihrem aktuellen Anwesenheits-Status umschalten können, indem Sie den gewünschten Status mittels *OK*-Taste aktivieren:
   - Anwesend ---> Abwesend oder Pause
   - Abwesend ---> Anwesend
   - Pause ---> Anwesend
   - Zurueck
3. Bestätigen Sie den gewählten Statuseintrag mit *OK*.
4. Um zum Hauptmenü zurückzukehren, gehen Sie zum Eintrag *Zurueck*, und bestätigen Sie mit der *OK*-Taste.

Eigene geschlossene Service-Aufträge anzeigen (falls entsprechend konfiguriert)

Um Ihre geschlossenen Service-Aufträge anzeigen zu lassen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Steigen Sie ins HHSC-Hauptmenü ein.
2. Bestätigen Sie den Hauptmenü-Eintrag *Geschlossen* und wählen Sie einen Auftrag mit der *OK*-Taste aus. Das Folge-Menü bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten:
   - Details
   - Zurueck
3. Um die Service-Details anzuzeigen, gehen Sie mittels Pfeiltasten zum entsprechenden Service und bestätigen den Menü-Eintrag *Details*.
4. Um zum Hauptmenü zurückzukehren, gehen Sie zum Eintrag *Zurueck*, und bestätigen Sie mit der *OK*-Taste.

5.3.2 Optiset-Telefone

Optiset-Telefone bieten Ihnen die selben Möglichkeiten wie CMI. Optiset-Telefone verfügen allerdings über ein zweizeiliges Display. Die erste Zeile beinhaltet Informationen über die Aufgabe, die zweite Zeile enthält einen Befehl. Verwenden Sie die Optiset-Tasten, um Eingaben zu bestätigen oder um zu vorherigen oder folgenden Menü-Einträgen zu kommen.

Das Optiset-Telefon verfügt über folgende Tasten:

✓	Bestätigt die Auswahl des markierten Menü-Eintrages.
<	Geht zum vorherigen Menü-Eintrag.
>	Geht zum nächsten Menü-Eintrag.
HHSC-Taste	Öffnet entweder das HHSC-Hauptmenü oder ermöglicht den Direkteinstieg in die Liste der offenen Service-Aufträge (je nach Konfiguration in der HiPath-Nebenstellenanlage).

Die "HHSC-Taste" ist eine bestimmte Optiset-Taste, die von Ihrem Service-Techniker in der HiPath-Nebenstellenanlage mit einem Shortcut für die Service-Auftragsverfolgung belegt wurde (siehe Servicehandbuch, Kapitel 3 und Anhang A). Zusätzlich ist auch die entsprechende, zur HHSC-Taste gehörige LED für die Service-Auftragsverfolgung konfiguriert, die leuchtet, wenn für Sie offene Service-Aufträge vorliegen (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5).

Empfang eines neuen Auftrags

Wenn Sie einen neuen Auftrag bekommen, werden Sie darauf durch Klingeln des Benachrichtigungs-Gerätes (60 Sekunden lang) aufmerksam gemacht (vorausgesetzt im Fenster *Neuer Service-Auftrag* wurde das Kontrollkästchen *Benachrichtigung mit Klingeln* aktiviert; siehe Abschnitt 5.1.1), und die zur HHSC-Taste gehörige LED beginnt zu leuchten. Auf dem Display wird die für die Service-Auftragsverfolgung konfigurierte virtuelle Nebenstelle angezeigt (ist für den Service-Mitarbeiter nicht relevant).
Das Klingeln wird nach 90 Sekunden wiederholt (insgesamt 20-mal). (Diese Standardeinstellungen für die Dauer des Klingelns, das Wiederholungsintervall und die Anzahl der Wiederholungen können bei Bedarf vom Service-Techniker in der HHSC-Datenbank geändert werden.)

Solange Ihnen zugeordnete, noch nicht angenommene und noch nicht erledigte Service-Aufträge vorliegen, wird Ihnen dies durch Leuchten der LED angezeigt.

HHSC-Hauptmenü auf einem Optiset

Um ins HHSC-Hauptmenü einzusteigen, drücken Sie die HHSC-Taste auf Ihrem Optiset.

Das Hauptmenü des Optiset enthält standardmäßig folgende Einträge:

- Offene Auftraege (inkl. Aufträge an Kategorie)
- Eigener Status
- Beenden

Über Professional Services können Sie Ihr Optiset (mittels entsprechendem Eintrag in der HHSC-Datenbank) so konfigurieren lassen, dass zusätzlich auch Ihre geschlossenen Service-Aufträge (Hauptmenü-Eintrag *Geschlossen*) angezeigt werden können. Bei dieser Einstellung wird auch festgelegt, wieviele Stunden die Anzeige der geschlossenen Service-Aufträge in die Vergangenheit reichen soll.

Wenn für einen Service-Auftrag Service-Details verfügbar sind, ist dies an einem "*" am Ende der Zeile mit dem Service-Eintrag erkennbar. Die Service-Details selbst werden - durch Abkürzungen gekennzeichnet - in folgender Reihenfolge ausgegeben (auch mehrzeilige Ausgaben möglich):

LOC (Einsatzort)
REQ (Service-Auftrag)
GST (Gast)
VIP (entfällt, wenn kein VIP-Eintrag verfügbar ist)
INF (Detail-Information; entfällt, wenn für den Auftrag am Front Office keine Auftragsdetails eingetragen wurden)
Sent (Übermittlungszeit)

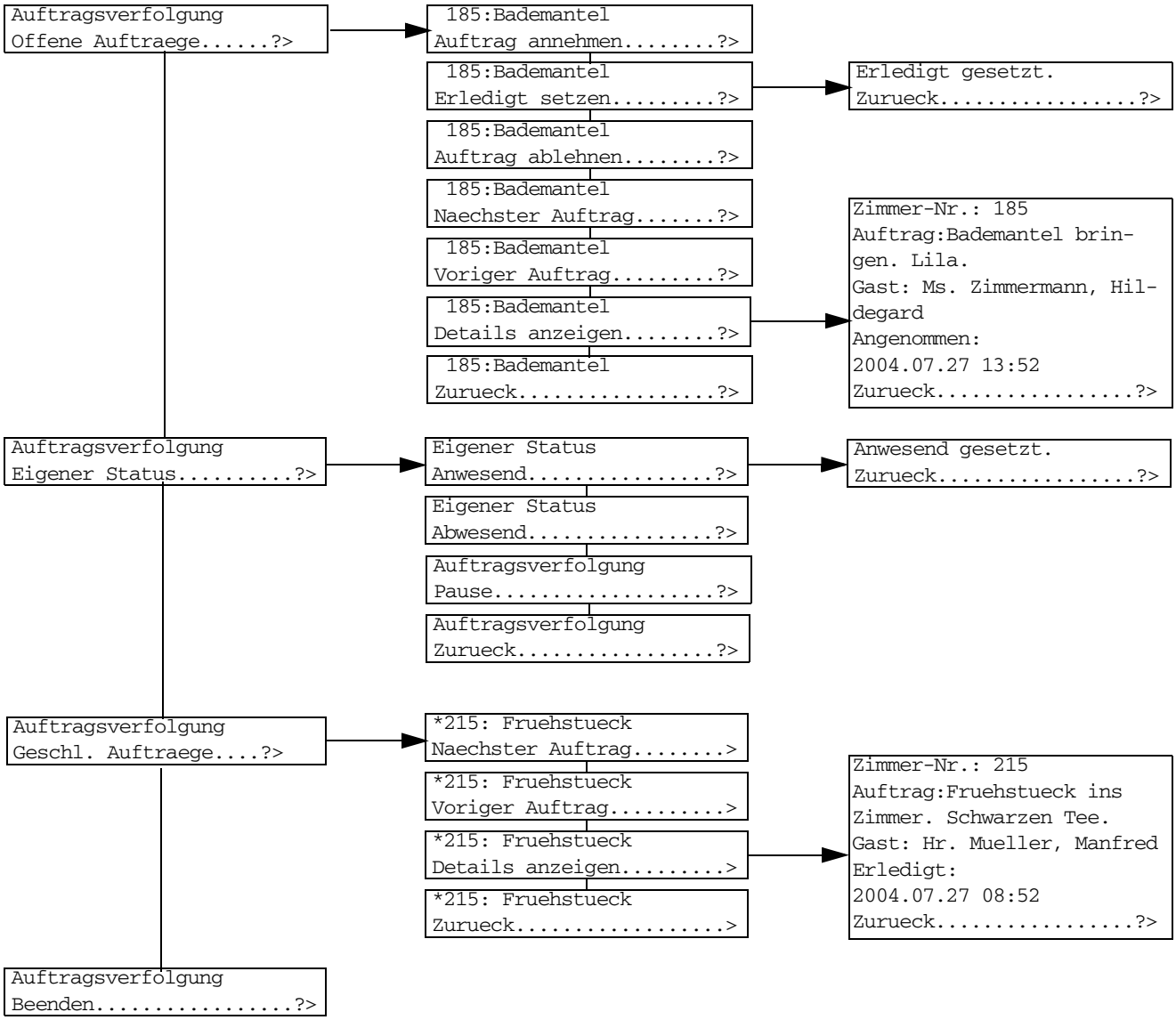


Bild 5-26 Optiset-Menüschema (mit Menü-Eintrag "Geschlossene Auftraege")

Im Folgenden werden Ihre Tätigkeiten bei der Verwendung von Optiset beschrieben.

Service-Auftrag annehmen

Um einen Service-Auftrag mittels Optiset anzunehmen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Steigen Sie ins HHSC-Hauptmenü ein.
2. Bestätigen Sie den Hauptmenü-Eintrag *Offene Auftraege.* Das Folge-Menü bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten, die nacheinander angezeigt werden:
   - Auftrag annehmen

- Erledigt setzen
- Auftrag ablehnen (falls entsprechend konfiguriert)
- Naechster Auftrag
- Voriger Auftrag
- Details anzeigen
- Zurueck

(Bei entsprechender Konfiguration der HHSC-Taste durch den Service-Techniker (siehe oben) ist alternativ auch der Direkteinstieg in dieses Folge-Menü möglich.)

3. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um sich im Menü nach oben oder nach unten zu bewegen. Bestätigen Sie den Eintrag *Auftrag annehmen* mit der Bestätigungstaste.
4. Um zum Hauptmenü zurückzukehren, gehen Sie zum Eintrag *Zurueck*, und bestätigen Sie mit der Bestätigungstaste.

Über Professional Services können Sie Ihr Optiset (mittels entsprechendem Eintrag in der HHSC-Datenbank) so konfigurieren lassen, dass auch das Ablehnen von Service-Aufträgen (Menü-Eintrag *Auftrag ablehnen*) möglich ist.

Eigenen Status ändern

Um Ihren Anwesenheits-Status einzugeben, gehen Sie wie folgt vor:

1. Steigen Sie ins HHSC-Hauptmenü ein.
2. Bestätigen Sie den Hauptmenü-Eintrag *Eigener Status*. Das Folge-Menü zeigt Ihnen jeweils nur jene Einträge, auf die Sie aus Ihrem aktuellen Anwesenheits-Status umschalten können, indem Sie den gewünschten Status mittels Bestätigungstaste aktivieren:
   - Anwesend ---> Abwesend oder Pause
   - Abwesend ---> Anwesend
   - Pause ---> Anwesend
   - Zurueck
3. Bestätigen Sie den gewählten Statuseintrag mit der Bestätigungstaste.
4. Um zum Hauptmenü zurückzukehren, gehen Sie zum Eintrag *Zurueck*, und bestätigen Sie mit der Bestätigungstaste.

Eigene geschlossene Service-Aufträge anzeigen (falls entsprechend konfiguriert)

Um Ihre geschlossenen Service-Aufträge anzeigen zu lassen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Steigen Sie ins HHSC-Hauptmenü ein.
2. Bestätigen Sie den Hauptmenü-Eintrag *Geschl. Aufträge.* Das Folge-Menü bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten:
   - Naechster Auftrag
   - Voriger Auftrag
   - Details anzeigen
   - Zurueck
3. Um die Service-Details anzuzeigen, gehen Sie mittels Pfeiltasten zum entsprechenden Service und bestätigen den Menü-Eintrag *Details anzeigen*.
4. Um zum Hauptmenü zurückzukehren, gehen Sie zum Eintrag *Zurueck*, und bestätigen Sie mit der Bestätigungstaste.

5.3.3 Kirk

Wenn ein Kirk Wireless System an die HiPath-Nebenstellenanlage Ihres Hotels angeschlossen ist, verhalten sich die für die Service-Auftragsverfolgung verwendbaren Kirk-Endgeräte ähnlich wie Mobiltelefone. Neue Service-Aufträge werden Ihnen als Textnachrichten (SMS) übermittelt.

Verwenden Sie die Kirk-Tasten, um Eingaben zu bestätigen oder um zu vorherigen oder folgenden Textnachrichten zu kommen. Das Kirk-Endgerät verfügt über folgende Tasten:

✓	Bestätigt die Auswahl der markierten Textnachricht (SMS) oder des markierten Menü-Eintrages.
➢	Geht zur vorherigen Textnachricht.
➢	Geht zur nächsten Textnachricht.
R/MAIL-Taste	Öffnet die Liste der Textnachrichten, welche Ihnen als Service-Aufträge übermittelt wurden.

Empfang eines neuen Auftrags

Wenn Sie einen neuen Auftrag bekommen, werden Sie darauf durch Übermittlung einer entsprechenden Textnachricht (SMS) aufmerksam gemacht.

Um sich den Auftrag anzusehen, nehmen Sie das SMS mit der R/MAIL-Taste an - die in der Textnachricht enthaltenen Service-Details werden nun sichtbar.

Die Service-Details selbst werden - durch Abkürzungen gekennzeichnet - in folgender Reihenfolge ausgegeben:

Service-Auftrags-Nummer
LOC (Einsatzort)
REQ (Service-Auftrag)
GST (Gast)
VIP (entfällt, wenn kein VIP-Eintrag verfügbar ist)
INF (Detail-Information; entfällt, wenn für den Auftrag am Front Office keine Auftragsdetails eingetragen wurden)
Sent (Übermittlungszeit)

Service-Auftrag annehmen

Um einen Service-Auftrag mittels Kirk anzunehmen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Steigen Sie durch Betätigen der *R/MAIL*-Taste in die Liste der Textnachrichten (SMS) ein, die alle Ihnen zugewiesenen Service-Aufträge enthält.
2. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um sich innerhalb der Textnachrichten vorwärts und rückwärts zu bewegen.
3. Wählen Sie einen Auftrag aus und bestätigen Sie die zugehörige Textnachricht mit der Bestätigungstaste.
4. Sie haben nun die Möglichkeit, durch Weiterleitung der ausgewählten Textnachricht an eine bestimmte vordefinierte virtuelle Nebenstelle, den zugehörigen Service-Auftrag in einen bestimmten Status zu versetzen.
   Dazu wechseln Sie zunächst mittels Bestätigungstastezu den Kirk-Funktionen ein.
5. Betätigen Sie dreimal die Taste "Pfeil nach rechts", bis der Text "Forward Mail?" angezeigt wird, und danach die Bestätigungstaste.
6. Der Cursor blinkt nun innerhalb der Textnachricht; achten Sie darauf, dass Sie insbesondere die Service-Auftrags-Nummer am Beginn des Textes keinesfalls verändern!
7. Bestätigen Sie nochmals mit der Bestätigungstaste, worauf Sie aufgefordert werden, eine Telefonnummer einzugeben. Abhängig vom Status, in den Sie den ausgewählten Service-Auftrag versetzen wollen, tippen Sie nun eine der folgenden Nebenstellen zur Weiterleitung der Textnachricht ein und schließen Sie die Eingabe mit der Bestätigungstaste ab:

6001 für Status *Angenommen*,
6002 für Status *Abgelehnt* oder
6003 für Status *Erledigt*.

In der Liste der Textnachrichten ist für Sie nicht ersichtlich, in welchem Zustand sich ein Service-Auftrag gerade befindet. Es wird daher empfohlen, Service-Aufträge, die Sie in den Status *Erledigt* versetzt haben, selbst auf ihrem Kirk-Endgerät zu löschen.

6 Arbeitsauftragslisten

Über den Menü-Eintrag *Arbeitsauftragslisten* im HHSC-Hauptbildschirm können Sie die Erzeugung von Berichten über bestimmte Arbeitsabläufe und Tätigkeiten in Ihrem Hotel veranlassen.

Im Lieferumfang von HHSC werden Berichte bzgl. Service-Aufträgen und Weckrufen in Listenform angeboten, deren Erstellung und Inhalt in diesem Kapitel im Detail beschrieben sind.

Das Konzept von HHSC sieht aber auch das Einbringen individuell gestalteter Arbeitsauftragslisten vor, wenn solche in Ihrem Hotel erforderlich sind. Solche Listen werden über XML-Dateien und Vorlagen definiert, mit deren Erstellung Sie Professional Services beauftragen sollten. Details über das Integrieren neuer oder geänderter Listen ins HHSC-System können Sie in der Administrationsanleitung, Kapitel 9 nachlesen.

Das vorliegende Kapitel ist unterteilt in die Beschreibung von

- Service-Auftragsliste (siehe Abschnitt 6.2)
- Weckruf-Status (siehe Abschnitt 6.3)

Nur Weckruf-Listen sind für alle HHSC-Lizenzvarianten erzeugbar. Service-Auftragslisten können Sie nur produzieren, wenn Sie die Lizenz für Service Tracking besitzen.

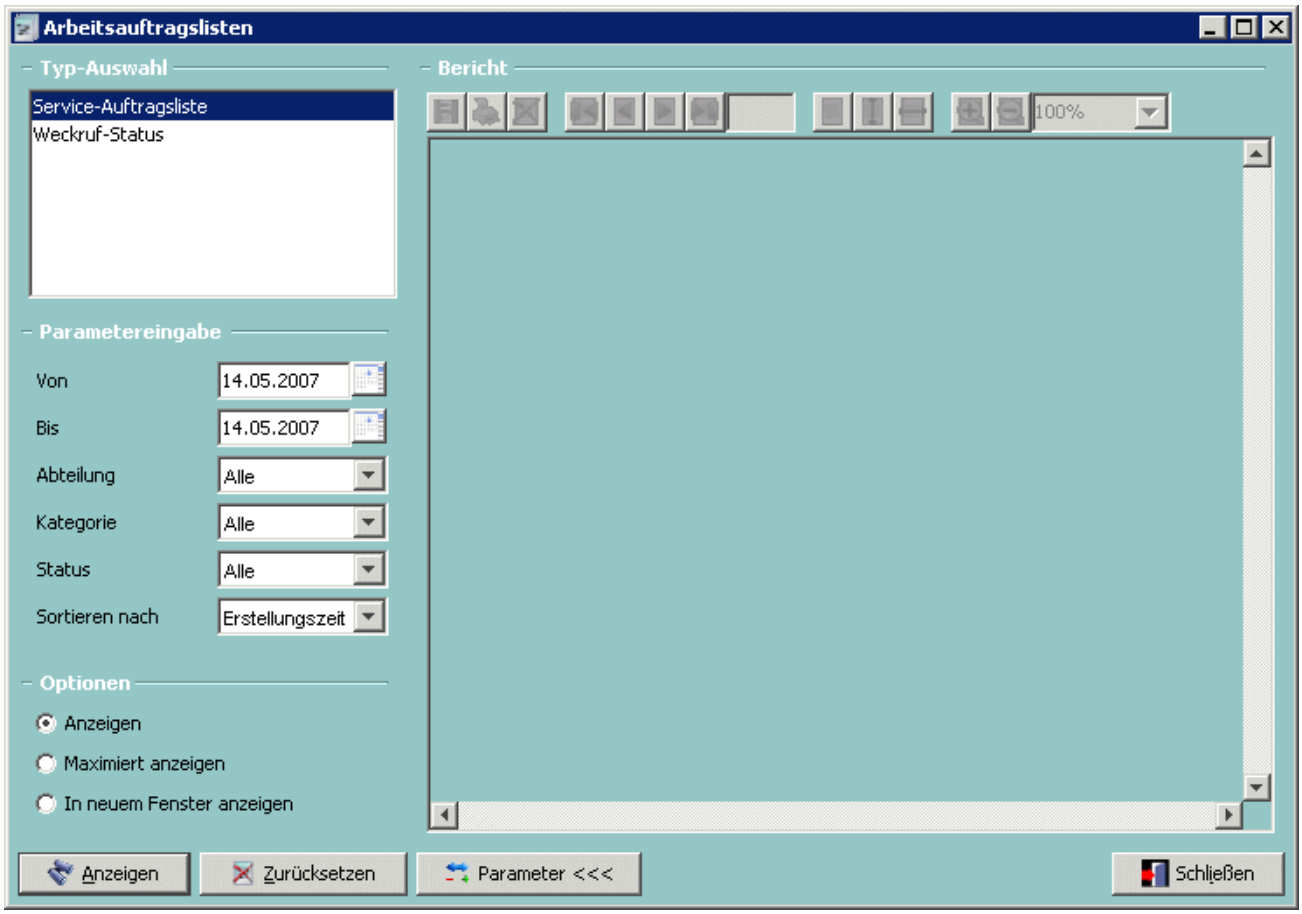


Bild 6-1 Arbeitsauftragslisten - Einstiegsfenster

Zur Erzeugung der von HHSC angebotenen Listen klicken Sie zunächst auf den Menü-Eintrag *Arbeitsauftragslisten* im Menü *Allgemeines*. Im Folgefenster *Arbeitsauftragslisten* wählen Sie dann im Fensterbereich *Typ-Auswahl* den gewünschten Listentyp aus.

Abhängig vom gewählten Listentyp sehen Sie dann im Fensterbereich *Parametereingabe* eine Reihe von Eingabefeldern zur Spezifikation des gewünschten Listeninhalts (z.B. Zeitraum, Status als Filterkriterium...) sowie Auswahlmöglichkeiten zur Darstellung der Liste (Details siehe Abschnitt 6.2 und Abschnitt 6.3).

6.1 Parameter-Auswahl, Aufbau eines Berichts

Im Fensterbereich *Parametereingabe* sind zur Spezifikation des Berichts folgende Parameter einzugeben:

- Filterkriterien zur Einschränkung der im Bericht darzustellenden Datenmenge (z.B. Einschränkung auf bestimmten Status, bestimmte Abteilung)
- Angaben zum Zeitraum, auf den sich der Bericht beziehen soll (Eingabefelder *Von*, *Bis*)

- Sortierkriterien (z.B. nach Erstellungszeit)
- Vorlagen-Auswahl (falls mehrere Vorlagen verfügbar sind; siehe Abschnitt 6.1.1)

6.1.1 Individuelle Vorlagen-Bereitstellung

Dem Layout jedes Berichts (und auch jeder Auswertung des Management-Informations-Systems, vgl. Kapitel 7) liegt eine eigene, nach den Regeln der Software-Komponente *JasperReports* erstellte und in HHSC integrierte Vorlage zugrunde.

Für jeden Bericht wird vom HHSC-System standardmäßig genau ein Layout (d.h. eine Vorlage) angeboten.
Wenn dieses Layout Ihren Anforderungen nicht gerecht wird, haben Sie die Möglichkeit, für jeden Bericht eigene, individuell konzipierte Vorlagen zusätzlich oder anstelle des "Standards" in das HHSC-System einzubringen und bei der Berichts-Erstellung zu verwenden.

Das Konzipieren und Einbringen einer Vorlage in das HHSC-System umfasst - ebenso wie das Einbringen einer neuen Arbeitsauftragsliste - mehrere Arbeitsschritte, die ausführlich in der Administrationsanleitung, Kapitel 9 beschrieben sind und am besten bei Professional Services beauftragt werden sollten.

Grundsätzlich können Sie für jeden Bericht beliebig viele Vorlagen bereitstellen. Sobald für einen Bericht mehr als eine Vorlage in HHSC vorhanden ist, blendet HHSC im Fensterbereich *Parametereingabe* automatisch das Auswahlfeld *Vorlage* ein, in dem Sie die für die Berichts-Erstellung aktuell zu verwendende Vorlage selektieren können.

6.1.2 Aufbau einer Arbeitsauftragsliste

Die über den Fensterbereich *Parametereingabe* definierten Arbeitsauftragslisten werden - ebenso wie die Auswertungen des Management-Informations-Systems (vgl. Kapitel 7) - über einen JasperReports-Viewer dargestellt.

Ein Bericht (d.h. eine Arbeitsauftragsliste) besteht aus

- dem Berichts-Kopf und
- dem Tabellenteil

und kann über die Navigationsleiste des JasperReports-Viewers beispielsweise gespeichert, gedruckt oder in seiner Größe verändert werden.

6.1.2.1 Berichts-Kopf

Die im Fensterbereich *Parametereingabe* selektierten Parameter werden im Berichts-Kopf ausgegeben.

Bild 6-2 Arbeitsauftragslisten - Beispiel eines Berichts-Kopfes

6.1.2.2 Tabellenteil

Der eigentliche Berichts-Ausgabebereich ist stets in Form einer Tabelle aufgebaut.

Die Ausgabe erfolgt entsprechend den im Fensterbereich *Parametereingabe* gewählten Parametern.

6.1.2.3 Navigationsleiste

Bild 6-3 Arbeitsauftragslisten - Navigationsleiste für Berichte

Mit Hilfe der Navigationsleiste können Sie für den dargestellten Bericht folgende Tätigkeiten ausführen:

Bericht in Datei wählbaren Formats (z.B. PDF, XML, ...) speichern

Bericht auf wählbarem Drucker ausgeben

Berichts-Darstellung aktualisieren (in HHSC nicht von Bedeutung und daher nicht verfügbar)

Die erste Seite des Berichts anzeigen

Zur vorigen Seite im Bericht blättern

Zur nächsten Seite im Bericht blättern

Die letzte Seite des Berichts anzeigen

Zur eingetragenen Seite xx im Bericht blättern

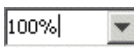
Bericht in der aktuellen Größe darstellen

Darstellung des Berichts an Seitenhöhe anpassen

Darstellung des Berichts an Seitenbreite anpassen

Abbildungsmaßstab des Berichts schrittweise vergrößern

Abbildungsmaßstab des Berichts schrittweise verkleinern



Bericht im ausgewählten Abbildungsmaßstab darstellen

Wenn ein Bericht über mehrere Bildschirmseiten reicht, müssen Sie zum Weiterblättern jeweils zum Seitenanfang zurückgehen und dann über die entsprechenden Schaltflächen der Navigationsleiste blättern.

6.2 Service-Auftragsliste

Wenn Sie die Erstellung einer *Service-Auftragsliste* veranlassen, stellt Ihnen HHSC die aufgrund des von Ihnen vorgegebenen Filterkriteriums selektierten Service-Aufträge in einer Liste dar.

Sie können die Liste für den gewünschten Statistikzeitraum für eine bestimmte Abteilung, eine bestimmte Kategorie und für eine bestimmte Art von Service-Aufträgen erstellen lassen, wobei Sie auch noch ein Sortierkriterium festlegen können.
Damit ist es z.B. möglich, aktuelle Arbeitslisten für bestimmte Abteilungen oder Kategorien zu drucken.

In der Service-Auftragsliste werden für jeden Auftrag jeweils zweizeilig folgende Daten ausgegeben:

- Einsatzort
  Service-Mitarbeiter (bzw. zuständige Kategorie - in Klammern dargestellt - bei Service-Auftrag an Kategorie)
  Erstellungszeit

Status
Service-Text
Zufriedenheitsgrad
Initiator

- Details
  Lösung
  Ersteller

Um die Parameter für Filterkriterium und Sortierung eingeben zu können, wählen Sie im Fensterbereich *Typ-Auswahl* den Listentyp *Service-Auftragsliste* aus; im Fensterbereich *Parametereingabe* werden dann die zugehörigen Eingabefelder eingeblendet.

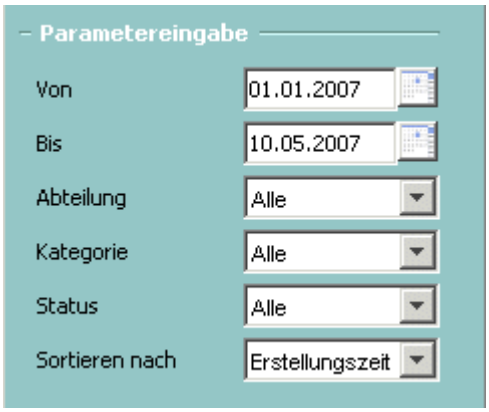


Bild 6-4 Service-Auftragsliste - Fensterbereich zur Parametereingabe

Von, Bis

Geben Sie den für die Liste relevanten Zeitraum ein.

Abteilung

Wählen Sie *Alle* oder genau die Abteilung, deren Service-Aufträge in die Liste aufgenommen werden sollen.

Kategorie

Wählen Sie *Alle* oder genau die Kategorie, deren Service-Aufträge in die Liste aufgenommen werden sollen.

Status

Wählen Sie aus, welche Art von Service-Aufträgen in die Liste aufgenommen werden soll, indem Sie *Alle* oder einen bestimmten Service-Auftrags-Status selektieren (vgl. Abschnitt 5.1.2.1).

Service-Aufträge mit dem Status *Gelöscht* können ausschließlich über die Auswertung *Service-Auftragsverfolgung Qualität* (siehe Abschnitt 7.11) dargestellt werden!

Sortieren nach

Das im HHSC-System standardmäßig verfügbare Layout sieht vor, dass die Aufträge in der Service-Auftragsliste nach Abteilungen und Kategorien gruppiert werden. (Durch Bereitstellung einer individuell erzeugten Vorlage können Sie die Gruppierung modifizieren; siehe Abschnitt 6.1.1.)
Wählen Sie das Kriterium, nach dem die Service-Aufträge (bzw. deren einzelne „Elemente“ bei periodischen Service-Aufträgen, wo für jeden Tag ein neues Element für den gleichen Service-Auftrag generiert wird) **innerhalb der vorgegebenen Gruppierung** geordnet werden. Sie haben folgende Möglichkeiten:

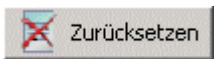
- *Erstellungszeit* - Die Elemente werden nach der Erstellungszeit (dem Zeitpunkt, zu dem der Auftrag das erste Mal gespeichert wurde) sortiert.
- *Service-Mitarbeiter* - Die Elemente werden alphabetisch nach dem Service-Mitarbeiter sortiert, dem der Auftrag gerade zugeordnet ist (bzw. nach der zuständigen Kategorie - in Klammern dargestellt - bei Aufträgen an Kategorie).
- *Einsatzort* - Die Elemente werden nach dem Einsatzort sortiert, wo der Auftrag auszuführen ist.

Schaltflächen

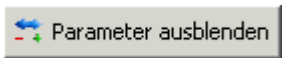
Startet die Erstellung der definierten Service-Auftragsliste und stellt sie auf dem Bildschirm in jener Form dar, die Sie (oberhalb) im Fensterbereich *Parametereingabe* eingestellt haben:

- *Anzeigen* - Liste wird rechts im Fensterbereich *Bericht* dargestellt.
- *Maximiert anzeigen* - Liste füllt das gesamte Fenster *Arbeitsauftragslisten* aus; die Fensterbereiche *Typ-Auswahl* und *Parametereingabe* werden dabei überlagert.
- *In neuem Fenster anzeigen* - Liste wird in einem neu geöffneten Fenster *Bericht-Anzeige* dargestellt; der Inhalt des Fensters *Arbeitsauftragslisten* sowie evtl. bereits vorhandener anderer Fenster *Bericht-Anzeige* wird davon nicht beeinflusst.

Bei der Darstellungsart *In neuem Fenster anzeigen* können gleichzeitig mehrere unterschiedliche Listen auf dem Bildschirm sichtbar sein!



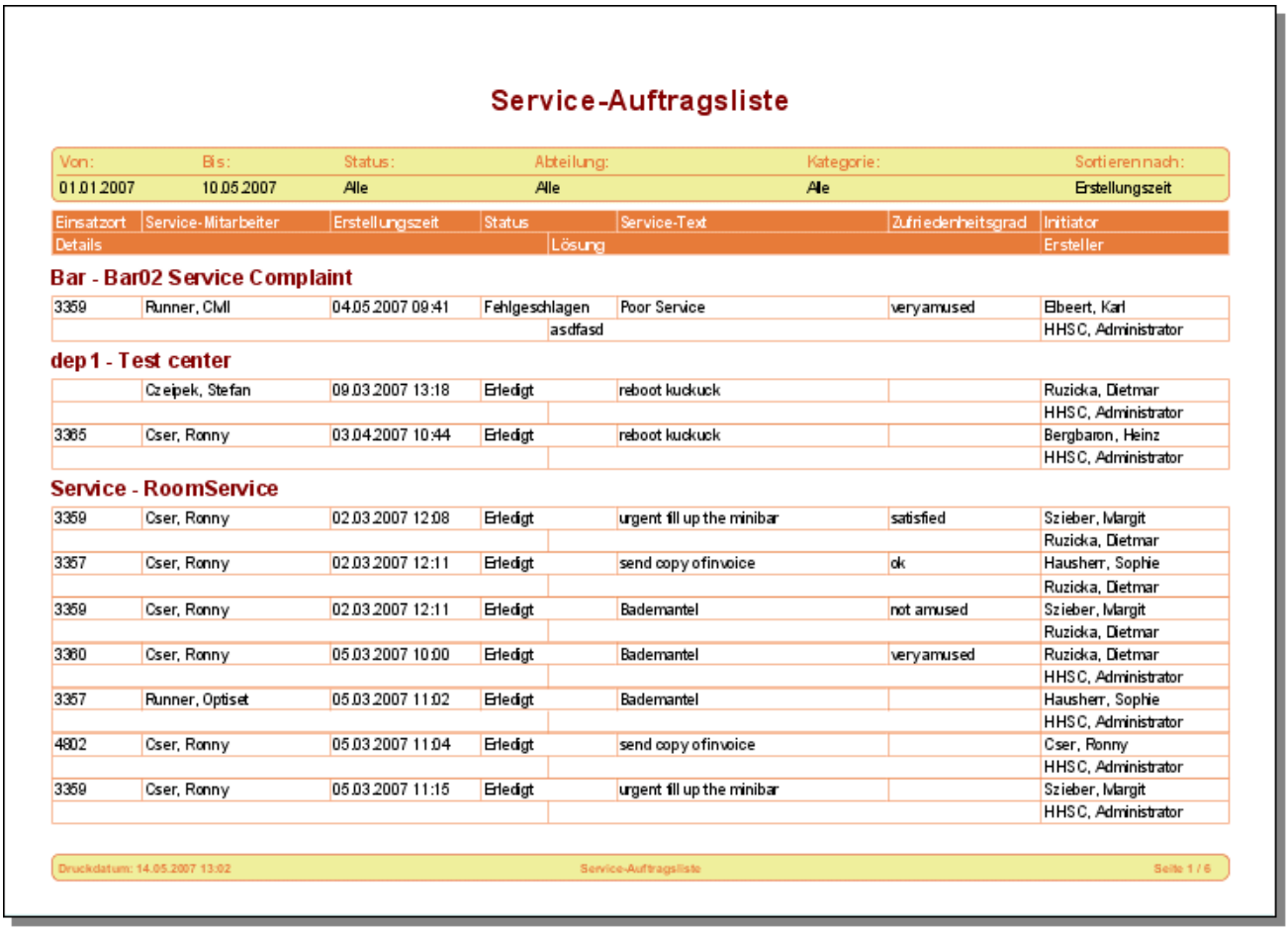
Setzt die Parameter für den ausgewählten Listentyp auf die Anfangswerte zurück, die beim Öffnen des Fensters aktuell waren.



Blendet die Fensterbereiche *Typ-Auswahl* und *Parametereingabe* im Fenster *Arbeitsauftragslisten* aus und stellt die gerade aktuell sichtbare Liste unter Ausnützung der vollen Fensterbreite dar (entspricht der Darstellungsart *Maximiert anzeigen*, siehe oben).

Blendet bei maximierter Listendarstellung (*Maximiert anzeigen*) die Fensterbereiche *Typ-Auswahl* und *Parametereingabe* im Fenster *Arbeitsauftragslisten* ein und verkleinert damit die für die gerade aktuell sichtbare Liste verfügbare Fensterbreite (entspricht der Darstellungsart *Anzeigen*, siehe oben).

Schließt das Fenster.



Service-Auftragsliste

Von:	Bis:	Status:	Abteilung:	Kategorie:	Sortieren nach:
01.01.2007	10.05.2007	Alle	Alle	Alle	Erstellungszeit

Einsatzort	Service-Mitarbeiter	Erstellungszeit	Status	Service-Text	Zufriedenheitsgrad	Initiator
Details			Lösung			Ersteller
Bar - Bar02 Service Complaint						
3359	Runner, CMI	04.05.2007 09:41	Fehlgeschlagen	Poor Service	veryamused	Elbeert, Karl
			asdfasd			HHSC, Administrator
dep1 - Test center						
	Czeipek, Stefan	09.03.2007 13:18	Erledigt	reboot kuckuck		Ruzicka, Dietmar
						HHSC, Administrator
3365	Cser, Ronny	03.04.2007 10:44	Erledigt	reboot kuckuck		Bergbaron, Heinz
						HHSC, Administrator
Service - RoomService						
3359	Cser, Ronny	02.03.2007 12:08	Erledigt	urgent fill up the minibar	satisfied	Szieber, Margit
						Ruzicka, Dietmar
3357	Cser, Ronny	02.03.2007 12:11	Erledigt	send copy of invoice	ok	Hausherr, Sophie
						Ruzicka, Dietmar
3359	Cser, Ronny	02.03.2007 12:11	Erledigt	Bademantel	not amused	Szieber, Margit
						Ruzicka, Dietmar
3360	Cser, Ronny	05.03.2007 10:00	Erledigt	Bademantel	veryamused	Ruzicka, Dietmar
						HHSC, Administrator
3357	Runner, Optiset	05.03.2007 11:02	Erledigt	Bademantel		Hausherr, Sophie
						HHSC, Administrator
4802	Cser, Ronny	05.03.2007 11:04	Erledigt	send copy of invoice		Cser, Ronny
						HHSC, Administrator
3359	Cser, Ronny	05.03.2007 11:15	Erledigt	urgent fill up the minibar		Szieber, Margit
						HHSC, Administrator

Druckdatum: 14.05.2007 13:02 Service-Auftragsliste Seite 1 / 6

Bild 6-5 Beispiel einer Service-Auftragsliste, nach Abteilungen und Kategorien gruppiert (Bildschirmausgabe)

6.3 Weckruf-Status

Wenn Sie die Erstellung einer Liste über den *Weckruf-Status* veranlassen, stellt Ihnen HHSC die aufgrund Ihrer Vorgaben selektierten Weckrufe in einer Liste dar.

Sie haben die Möglichkeit, Listen mit allen zur Verfügung stehenden Zuständen zu erzeugen, wobei Sie den Statistikzeitraum selbst festlegen.

In der Liste *Weckruf-Status* werden für jeden Weckruf jeweils in einer Zeile folgende Daten ausgegeben:

- Zimmer
  Telefon
  Gast

Weckrufzeit
Status

Das im HHSC-System standardmäßig verfügbare Layout sieht vor, dass die Weckrufe in der Weckrufliste zunächst nach Zimmern, dann nach Nebenstellen und Weckrufzeiten sortiert werden. (Durch Bereitstellung einer individuell erzeugten Vorlage können Sie die Sortierung modifizieren; siehe Abschnitt 6.1.1.)

Um die Parameter für die Ausgabe der Weckrufliste eingeben zu können, wählen Sie im Fensterbereich *Typ-Auswahl* den Listentyp *Weckruf-Status* aus; im Fensterbereich *Parametereingabe* werden dann die zugehörigen Eingabefelder eingeblendet.

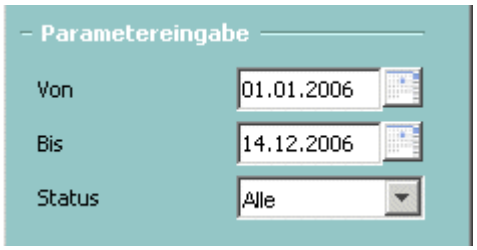


Bild 6-6 Weckruf-Status - Fensterbereich zur Parametereingabe

Von, Bis

Geben Sie den für die Liste relevanten Zeitraum ein.

Status

Wählen Sie aus, welche Art von Weckrufen in die Liste aufgenommen werden soll, indem Sie einen Weckruf-Zustand (vgl. Beschreibung in Abschnitt 4.1.3.1, “Weckrufe”) selektieren. Insgesamt stehen hier zur Auswahl:

– *Alle* (= alle Weckrufe unabhängig vom Status)

– Weckruf-Zustände wie in Abschnitt 4.1.3.1, “Weckrufe” beschrieben

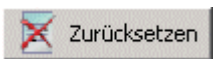
– zusätzlich einige der in Abschnitt 4.1.3.1, “Weckrufe” beschriebenen Weckruf-Zustände mit dem Zusatz "Bestätigt"; Beispiel:
Wenn ein Benutzer z.B. einen fehlerhaften Weckruf (mit Zustand "Fehler") in der Liste *Weckrufe* (siehe Bild 4-16) löscht, so bleibt dieser weiterhin in der Datenbank gespeichert, sein Zustand geht in "Fehler/Bestätigt" über und er kann bei Auswahl des entsprechenden Status in der Liste der Weckrufe ausgegeben werden.

Schaltflächen

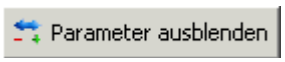
Startet die Erstellung der definierten Weckrufliste und stellt sie auf dem Bildschirm in jener Form dar, die Sie (oberhalb) im Fensterbereich *Parametereingabe* eingestellt haben:

- *Anzeigen* - Liste wird rechts im Fensterbereich *Bericht* dargestellt
- *Maximiert anzeigen* - Liste füllt das gesamte Fenster *Arbeitsauftragslisten* aus; die Fensterbereiche *Typ-Auswahl* und *Parametereingabe* werden dabei überlagert
- *In neuem Fenster anzeigen* - Liste wir in einem neu geöffneten Fenster *Bericht-Anzeige* dargestellt; der Inhalt des Fensters *Arbeitsauftragslisten* sowie evtl. bereits vorhandener anderer Fenster *Bericht-Anzeige* wird davon nicht beeinflusst

Bei der Darstellungsart *In neuem Fenster anzeigen* können gleichzeitig mehrere unterschiedliche Listen auf dem Bildschirm sichtbar sein!



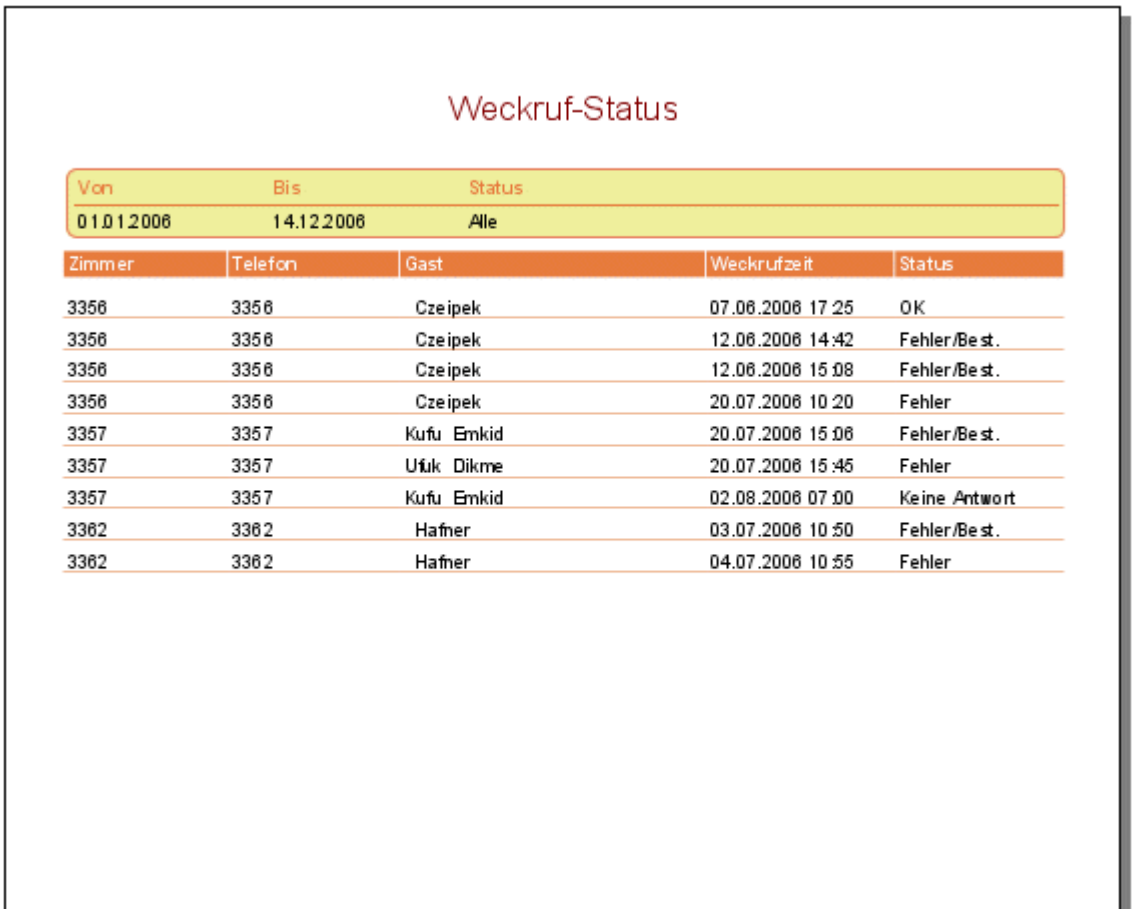
Setzt die Parameter für den ausgewählten Listentyp auf die Anfangswerte zurück, die beim Öffnen des Fensters aktuell waren.



Blendet die Fensterbereiche *Typ-Auswahl* und *Parametereingabe* im Fenster *Arbeitsauftragslisten* aus und stellt die gerade aktuell sichtbare Liste unter Ausnützung der vollen Fensterbreite dar (entspricht der Darstellungsart *Maximiert anzeigen*, siehe oben).

Blendet bei maximierter Listendarstellung (*Maximiert anzeigen*) die Fensterbereiche *Typ-Auswahl* und *Parametereingabe* im Fenster *Arbeitsauftragslisten* ein und verkleinert damit die für die gerade aktuell sichtbare Liste verfügbare Fensterbreite (entspricht der Darstellungsart *Anzeigen*, siehe oben).

Schließt das Fenster.



Weckruf-Status

Von	Bis	Status
01.01.2006	14.12.2006	Alle

Zimmer	Telefon	Gast	Weckrufzeit	Status
3356	3356	Czeipek	07.06.2006 17:25	OK
3356	3356	Czeipek	12.06.2006 14:42	Fehler/Best.
3356	3356	Czeipek	12.06.2006 15:08	Fehler/Best.
3356	3356	Czeipek	20.07.2006 10:20	Fehler
3357	3357	Kufu Emkid	20.07.2006 15:06	Fehler/Best.
3357	3357	Ufuk Dikme	20.07.2006 15:45	Fehler
3357	3357	Kufu Emkid	02.08.2006 07:00	Keine Antwort
3362	3362	Hafner	03.07.2006 10:50	Fehler/Best.
3362	3362	Hafner	04.07.2006 10:55	Fehler

Bild 6-7 Beispiel einer Liste zum Weckruf-Status (Bildschirmausgabe)

7 Management-Informations-System

Voraussetzung für die Nutzung der im folgenden Kapitel beschriebenen Funktionen ist das Vorhandensein der entsprechenden Lizenzen:

> Lizenz für MIS sowie zusätzlich

> Lizenz für Content Management (zur Erstellung des Gast-Zufriedenheits-Index) und/oder Lizenz für Service Tracking (für alle anderen Auswertungen).

HHSC bietet Ihnen mit dem *Management-Informations-System* (im Folgenden MIS genannt) ein leistungsfähiges Werkzeug, das Ihnen Informationen bereit stellt, die für Planungen und Entscheidungen im Hotel-Management hilfreich sind. Das Management-Informations-System gibt Ihnen im Wesentlichen Auskunft zu den Aufträgen, die in Ihrem Hotel angefordert und erledigt worden sind.

Die Erstellung und der Inhalt der zahlreichen im Lieferumfang von HHSC angebotenen Auswertungen sind in diesem Kapitel im Detail beschrieben.

Das Konzept von HHSC sieht aber auch das Einbringen individuell gestalteter Auswertungen vor, wenn solche in Ihrem Hotel erforderlich sind. Solche Auswertungen werden über XML-Dateien und Vorlagen definiert, mit deren Erstellung Sie Professional Services beauftragen sollten. Details über das Integrieren neuer oder geänderter Auswertungen ins HHSC-System können Sie in der Administrationsanleitung, Kapitel 9 nachlesen.

Damit die bei der Erstellung von MIS-Auswertungen erforderlichen Berechnungen stets auf einem konsistenten Datenbestand basieren, wird für diese Berechnungen nicht der gerade aktuelle Inhalt der HHSC-Datenbank, sondern ein von der HHSC-Datenbank völlig unabhängiges "Abbild" dieser Datenbank herangezogen. Diese MIS-spezifische Datenbank wird von MIS in regelmäßigen Zeitabständen produziert: zum ersten Mal automatisch beim Start des HHSC-Systems auf dem Server, danach zyklisch in über HHSC-Administrationseinstellungen festzulegenden Zeitintervallen (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 4).
Mit Hilfe des jeweils neuesten Abbilds führt das Management-Informations-System vorab auch gleich die (mitunter zeitaufwändigen) Berechnungen durch, die bei der Erstellung von Auswertungen erforderlich sind, und hinterlegt die Ergebnisse in dem Abbild; dadurch kann bei der eigentlichen Erstellung von Auswertungen auf die bereits fertig aufbereiteten Daten zugegriffen und eine komplexe Kalkulation vermieden werden, was das Zeitverhalten von MIS verbessert.

Um sich eine Auswertung anzeigen zu lassen, klicken Sie auf den Menü-Eintrag *Management-Informations-System* (im Menü *Allgemeines*) des HHSC-Hauptbildschirms.
Damit werden Sie im Management-Informations-System automatisch mit Ihrem HHSC-Benutzernamen und -Passwort angemeldet. Im Web-Browser wird der MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht* (siehe Bild 7-1) mit allen in Ihrem System verfügbaren Auswertungen geöffnet, aus dem Sie die gewünschte Auswertung auswählen können

Die Texte des MIS-Einführungs-Bildschirms *Auswertungsübersicht* sowie aller Folgefenster und der Auswertungen selbst werden in der aktuell eingestellten HHSC-Oberflächensprache angezeigt. Durch Anpassen des HHSC-Benutzereinstellungen (siehe Abschnitt 3.1) können Sie die HHSC-Oberflächensprache und dadurch auch die Sprache der MIS-Fenster und -Auswertungen ändern.

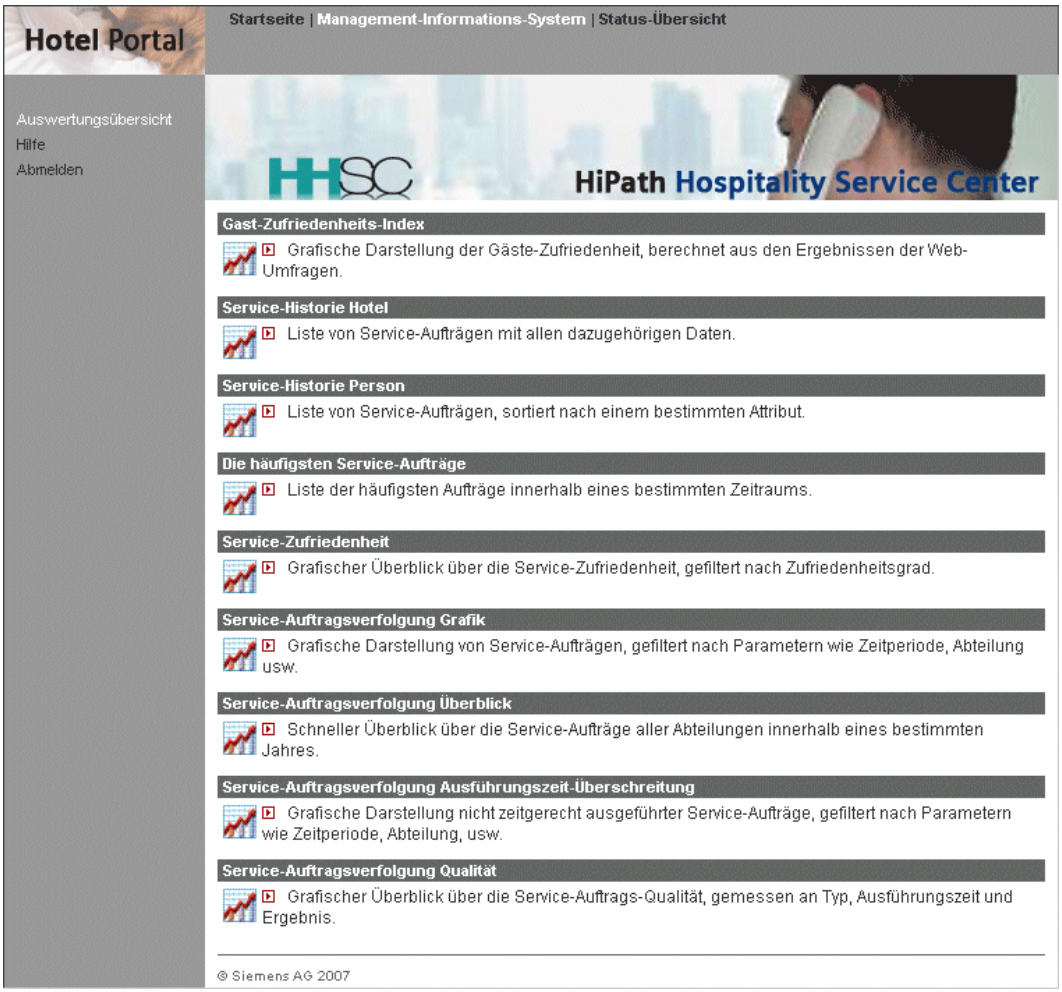

Hotel Portal
Startseite | Management-Informations-System | Status-Übersicht
Auswertungsübersicht
Hilfe
Abmelden
HHSC
HiPath Hospitality Service Center
Gast-Zufriedenheits-Index
Grafische Darstellung der Gäste-Zufriedenheit, berechnet aus den Ergebnissen der Web-Umfragen.
Service-Historie Hotel
Liste von Service-Aufträgen mit allen dazugehörigen Daten.
Service-Historie Person
Liste von Service-Aufträgen, sortiert nach einem bestimmten Attribut.
Die häufigsten Service-Aufträge
Liste der häufigsten Aufträge innerhalb eines bestimmten Zeitraums.
Service-Zufriedenheit
Grafischer Überblick über die Service-Zufriedenheit, gefiltert nach Zufriedenheitsgrad.
Service-Auftragsverfolgung Grafik
Grafische Darstellung von Service-Aufträgen, gefiltert nach Parametern wie Zeitperiode, Abteilung usw.
Service-Auftragsverfolgung Überblick
Schneller Überblick über die Service-Aufträge aller Abteilungen innerhalb eines bestimmten Jahres.
Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung
Grafische Darstellung nicht zeitgerecht ausgeführter Service-Aufträge, gefiltert nach Parametern wie Zeitperiode, Abteilung, usw.
Service-Auftragsverfolgung Qualität
Grafischer Überblick über die Service-Auftrags-Qualität, gemessen an Typ, Ausführungszeit und Ergebnis.
© Siemens AG 2007

Bild 7-1 MIS-Einführungs-Bildschirm Auswertungsübersicht

Der MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht* besteht aus dem Navigationsbereich (links) und dem Arbeitsbereich:

Navigationsbereich

Im Navigationsbereich gibt es folgende Menü-Einträge:

Auswertungsübersicht

Öffnet erneut den MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht* (siehe Bild 7-1).

Hilfe

Öffnet die entsprechende Seite der kontextsensitiven Hilfe zu MIS.

Abmelden

Meldet Sie aus dem MIS ab und öffnet den Login-Bildschirm (siehe Bild 7-2).

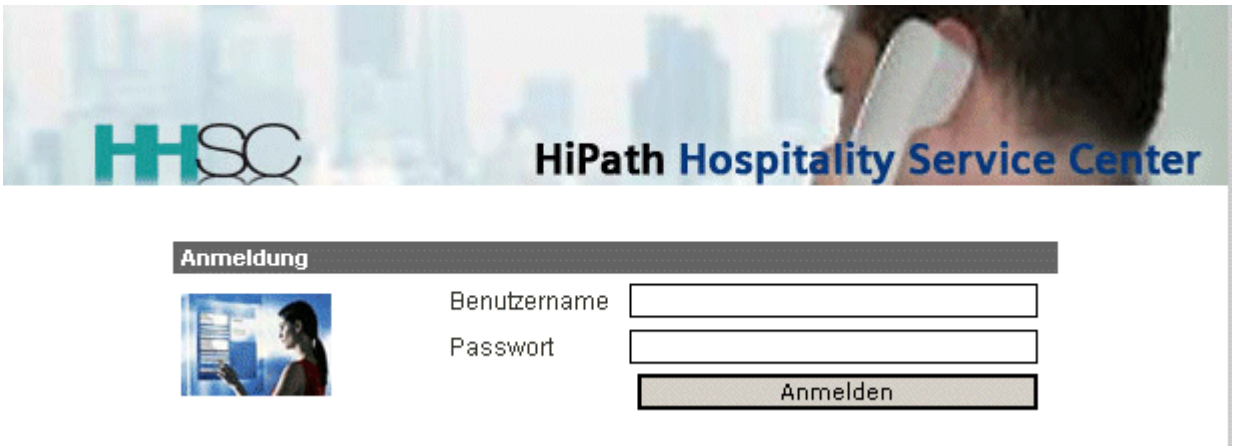


Bild 7-2 MIS-Login-Bildschirm

Benutzername

Geben Sie Ihren HHSC-Benutzernamen ein.

Passwort

Geben Sie Ihr HHSC-Passwort ein.

Meldet Sie im Management-Informations-System an und öffnet den MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht* (siehe Bild 7-1).

In welcher Sprache nach dem Abmelden die Texte des MIS-Login-Bildschirms und nach dem neuerlichen Anmelden alle weiteren MIS-Fenster und die Auswertungen dargestellt werden, hängt - im Gegensatz zum Einstieg über das Menü *Allgemeines* (siehe oben) - ausschließlich von der Spracheinstellung Ihres Web-Browsers ab.

Arbeitsbereich

Im Arbeitsbereich können Sie durch Anklicken einer Auswertung das entsprechende Formular zum Festlegen der Parameter für die Anzeige einer der folgender Auswertungen öffnen:

- Gast-Zufriedenheits-Index (siehe Abschnitt 7.3)
- Service Historie Hotel (siehe Abschnitt 7.4)
- Service Historie Person (siehe Abschnitt 7.5)
- Die häufigsten Service-Aufträge (siehe Abschnitt 7.6)
- Service-Zufriedenheit (siehe (siehe Abschnitt 7.7)
- Service-Auftragsverfolgung Grafik (siehe Abschnitt 7.8)
- Service-Auftragsverfolgung Überblick (siehe Abschnitt 7.9)
- Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung (siehe Abschnitt 7.10)
- Service-Auftragsverfolgung Qualität (siehe Abschnitt 7.11)

In Abschnitt 7.1 erhalten Sie Hinweise zur Parameter-Auswahl für einen Report, in Abschnitt 7.2 sehen Sie den allgemeinen Aufbau eines Reports. In den folgenden Abschnitten (Abschnitt 7.3 bis Abschnitt 7.11) werden die Auswahlmöglichkeiten zur Definition bestimmter Reports und die Reports selbst beschrieben.

7.1 Parameter-Auswahl zur Report-Erstellung

Nachdem Sie im MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht* (siehe Bild 7-1) die gewünschte Auswertung ausgewählt haben, müssen Sie im für die jeweilige Auswertung spezifischen Folgefenster *Parameter-Auswahl* alle Parameter festlegen, die das HHSC-System zur Erstellung und Darstellung des Reports benötigt.

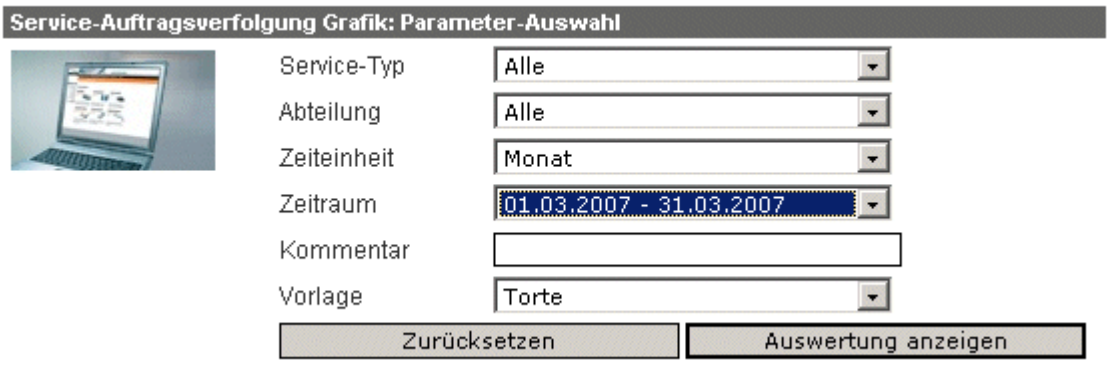


Bild 7-3 MIS - Beispiel eines Parameter-Auswahl-Fensters

Dazu gehören

- Filterkriterien zur Einschränkung der im Report darzustellenden Datenmenge (z.B. Einschränkung auf bestimmten Service-Typ, bestimmte Abteilung)
- Angaben zum Zeitraum, auf den sich die Auswertung beziehen soll - entweder Anfangs- und Enddatum (Eingabefelder *Von*, *Bis* mit Kalenderfunktion; siehe Abschnitt 7.1.1) oder Kombination aus wählbarer *Zeiteinheit* und dazu passendem wählbarem *Zeitraum*

> Für jene MIS-Funktionen, bei denen ein *Zeitraum* eine Rolle spielt, lässt sich über HHSC-Administrationseinstellungen festlegen, wie weit - abhängig von der gewählten *Zeiteinheit* - die in der Auswahlliste *Zeitraum* angebotenen Tages-, Wochen-, Monats- oder Jahresintervalle in die Vergangenheit reichen sollen (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 4).

- Gruppier- und Sortierkriterien (z.B. nach Datum, nach Ersteller)
- Kommentar, der dann im Report als zentrierter Zusatztext unmittelbar unterhalb des Report-Titels aufscheint (vgl. Bild 7-6)
- Vorlagen-Auswahl (falls mehrere Auswertungs-Vorlagen verfügbar sind; siehe Abschnitt 7.1.2)

7.1.1 Kalender zur Unterstützung der Datumseingabe

Neben MIS-Datums-Eingabefeldern sehen Sie jeweils ein Kalendersymbol. Durch Anklicken dieses Symbols wird ein Kalender geöffnet:

Bild 7-4 MIS - Kalender zur Datumsauswahl

Die im oberen Teil des Kalenders dargestellte Funktionsleiste dient zum Navigieren, die Funktionen von links nach rechts sind, jeweils vom gerade dargestellten Jahr/Monat ausgehend:

- ein Jahr zurück
- ein Monat zurück
- ein Monat weiter
- ein Jahr weiter

Bild 7-5 MIS - Kalender-Funktionsleiste

Navigieren Sie zum gewünschten Jahr und Monat, dann klicken Sie im darunter dargestellten Datumsbereich auf den gewünschten Tag.

Das so ausgewählte Datum wird jeweils im Datumsfeld links neben dem Kalendersymbol dargestellt. Auf diese Weise definieren Sie die Datumsfelder *Von* bzw. *Bis*.

7.1.2 Individuelle Vorlagen-Bereitstellung

Dem Layout jeder Auswertung (und auch jeder Arbeitsauftragsliste, vgl. Kapitel 6) liegt eine eigene, nach den Regeln der Software-Komponente *JasperReports* erstellte und in HHSC integrierte Auswertungs-Vorlage zugrunde.

Für jede Auswertung wird vom HHSC-System standardmäßig zumindest ein Layout (d.h. eine Auswertungs-Vorlage) angeboten; bei Auswertungen, die unterschiedliche grafische Darstellungen umfassen, besteht der "Standard" aus mehreren verschiedenen Auswertungs-Vorlagen, zwischen denen Sie wählen können (z.B. grafische Darstellung als Balken- oder Tortendiagramm).

Wenn das vom HHSC-System standardmäßig angebotene Layout der Auswertungen Ihren Anforderungen nicht gerecht wird, haben Sie die Möglichkeit, für jede Auswertung eigene, individuell konzipierte Auswertungs-Vorlagen zusätzlich oder anstelle des "Standards" in das HHSC-System einzubringen und bei der Report-Erstellung zu verwenden.

Das Konzipieren und Einbringen einer Auswertungs-Vorlage in das HHSC-System umfasst - ebenso wie das Einbringen einer neuen Auswertung - mehrere Arbeitsschritte, die ausführlich in der Administrationsanleitung, Kapitel 9 beschrieben sind und am besten bei Professional Services beauftragt werden sollten.

Grundsätzlich können Sie für jede Auswertung beliebig viele Auswertungs-Vorlagen bereitstellen. Sobald für eine Auswertung mehr als eine Auswertungs-Vorlage in HHSC vorhanden ist, blendet HHSC im zugehörigen Fenster *Parameter-Auswahl* automatisch das Auswahlfeld *Vorlage* ein, in dem Sie die für die Report-Erstellung aktuell zu verwendende Auswertungs-Vorlage selektieren können.

7.2 Aufbau eines Reports

Die über *Parameter-Auswahl*-Fenster definierten Reports werden - ebenso wie die Arbeitsauftragslisten (vgl. Kapitel 6) - über einen JasperReports-Viewer dargestellt.

Ein Report besteht aus

- dem Report-Kopf und
- dem Tabellen- bzw. Grafikteil

und kann über die Navigationsleiste des JasperReports-Viewers beispielsweise gespeichert, gedruckt oder in seiner Größe verändert werden.

7.2.1 Report-Kopf

Die im jeweiligen *Parameter-Auswahl*-Fenster selektierten Parameter werden im Report-Kopf unterhalb des Report-Titels ausgegeben.

Bild 7-6 MIS - Beispiel eines Report-Kopfes (inkl. Report-Titel und Kommentar)

7.2.2 Tabellen- und Grafik-Teil

Der eigentliche Report-Ausgabebereich kann entweder Listenform oder Tabellenform haben, aber auch aus Grafiken bestehen. Eine Darstellung als Grafik ist meist mit einer Tabellendarstellung kombiniert.
Die Ausgabe erfolgt entsprechend den gewählten Parametern aus den jeweiligen *Parameter-Auswahl*-Fenstern.

In Bild 7-7 sehen Sie als Beispiel einen Report (d.h. eine Auswertung) zu *Service-Auftrags-verfolgung Grafik*.

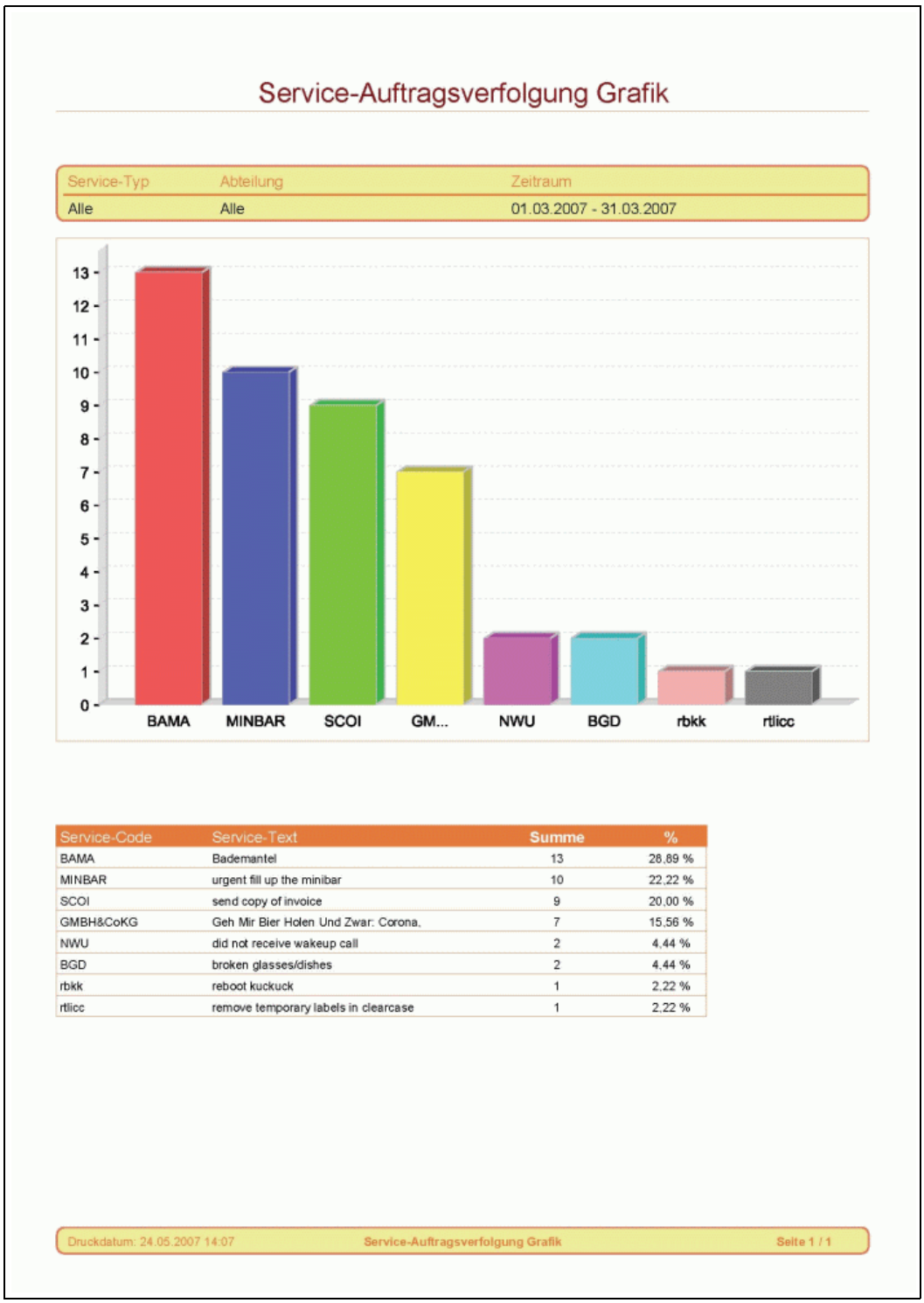


Bild 7-7 MIS - Beispiel einer Auswertung

7.2.3 Navigationsleiste

Bild 7-8 MIS - Navigationsleiste für Reports

Mit Hilfe der Navigationsleiste können Sie für den dargestellten Report folgende Tätigkeiten ausführen:

Report in Datei wählbaren Formats (z.B. PDF, XML, ...) speichern

Report auf wählbarem Drucker ausgeben

Report-Darstellung aktualisieren (in HHSC nicht von Bedeutung und daher nicht verfügbar)

Die erste Seite des Reports anzeigen

Zur vorigen Seite im Report blättern

Zur nächsten Seite im Report blättern

Die letzte Seite des Reports anzeigen

Zur eingetragenen Seite xx im Report blättern

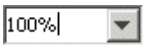
Report in der aktuellen Größe darstellen

Darstellung des Reports an Seitenhöhe anpassen

Darstellung des Reports an Seitenbreite anpassen

Abbildungsmaßstab des Reports schrittweise vergrößern

Abbildungsmaßstab des Reports schrittweise verkleinern



Report im ausgewählten Abbildungsmaßstab darstellen

Wenn ein Report über mehrere Bildschirmseiten reicht, müssen Sie zum Weiterblättern jeweils zum Seitenanfang zurückgehen und dann über die entsprechenden Schaltflächen der Navigationsleiste blättern.

7.3 Gast-Zufriedenheits-Index

Der *Gast-Zufriedenheits-Index* zeigt die Auswertung von Gäste-Umfragen an. Gäste haben zum Ausdrücken Ihrer Zufriedenheit 5 Antwortmöglichkeiten (0 = ganz schlecht, aufsteigend: 0.25, 0.5, 0.75, 1 = sehr gut). Wenn keine Antwort gegeben wird, nimmt HHSC den Wert 0 an.

Die Auswertung zeigt den *Gast-Zufriedenheits-Index* mit einem Wert von 0 - 1 (bzw. 0 - 100%) für die definierte Zeiteinheit (Tag, Monat,...) als Grafik (Flächen-, Balken- oder Zeitliniendiagramm) und in Tabellenform an.

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Gast-Zufriedenheits-Index* im MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Gast-Zufriedenheits-Index* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

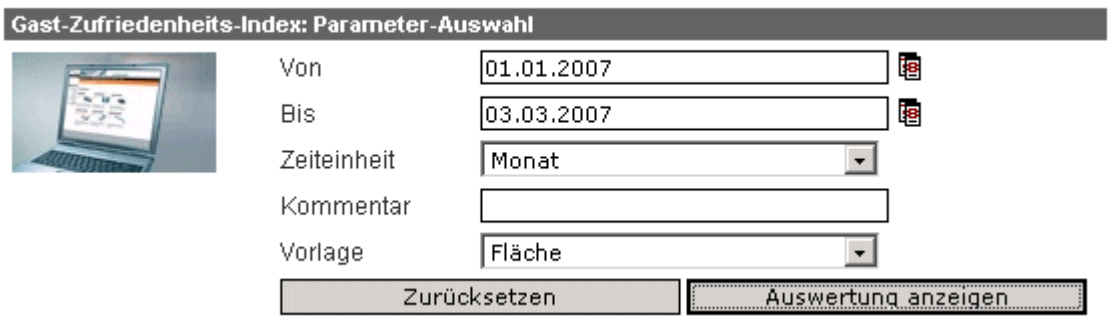


Bild 7-9 MIS - Parameter-Auswahl für Gast-Zufriedenheits-Index

Von, Bis

Definieren Sie den für die Auswertung relevanten Zeitraum.
Die Datumsauswahl über die Kalendersymbole ist in Abschnitt 7.1.1 beschrieben.

Zeiteinheit

Wählen Sie die Zeiteinheit aus, für die im definierten Zeitraum (*Von, Bis*) jeweils ein Wert berechnet und im Diagramm angezeigt werden soll.
Wenn Sie z.B. im Zeitraum von 1.6.2006 bis 30.6.2006 als Zeiteinheit einen Tag auswählen, ist im ausgegebenen Diagramm für jeden Tag des definierten Zeitraums eine Fläche/ein Balken/ein Kurvenabschnitt (je nach der gewählten Auswertungs-Vorlage) mit Informationen zu sehen.

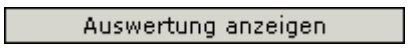
Kommentar

Wenn in der Auswertung unterhalb des Report-Titels ein zentrierter individueller Zusatztext aufscheinen soll, geben Sie diesen Text im Kommentarfeld an.

Vorlage

Wählen Sie ein Layout für die Auswertung. HHSC bietet Ihnen standardmäßig drei Auswertungs-Vorlagen an.

- *Fläche* - Darstellung der Auswertung als Flächendiagramm
- *Balken* - Darstellung der Auswertung als Balkendiagramm
- *Zeitlinie* - Darstellung der Auswertung als Liniendiagramm



Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte bzw. die Werte seit der letzten erfolgreichen Report-Erstellung zurück.

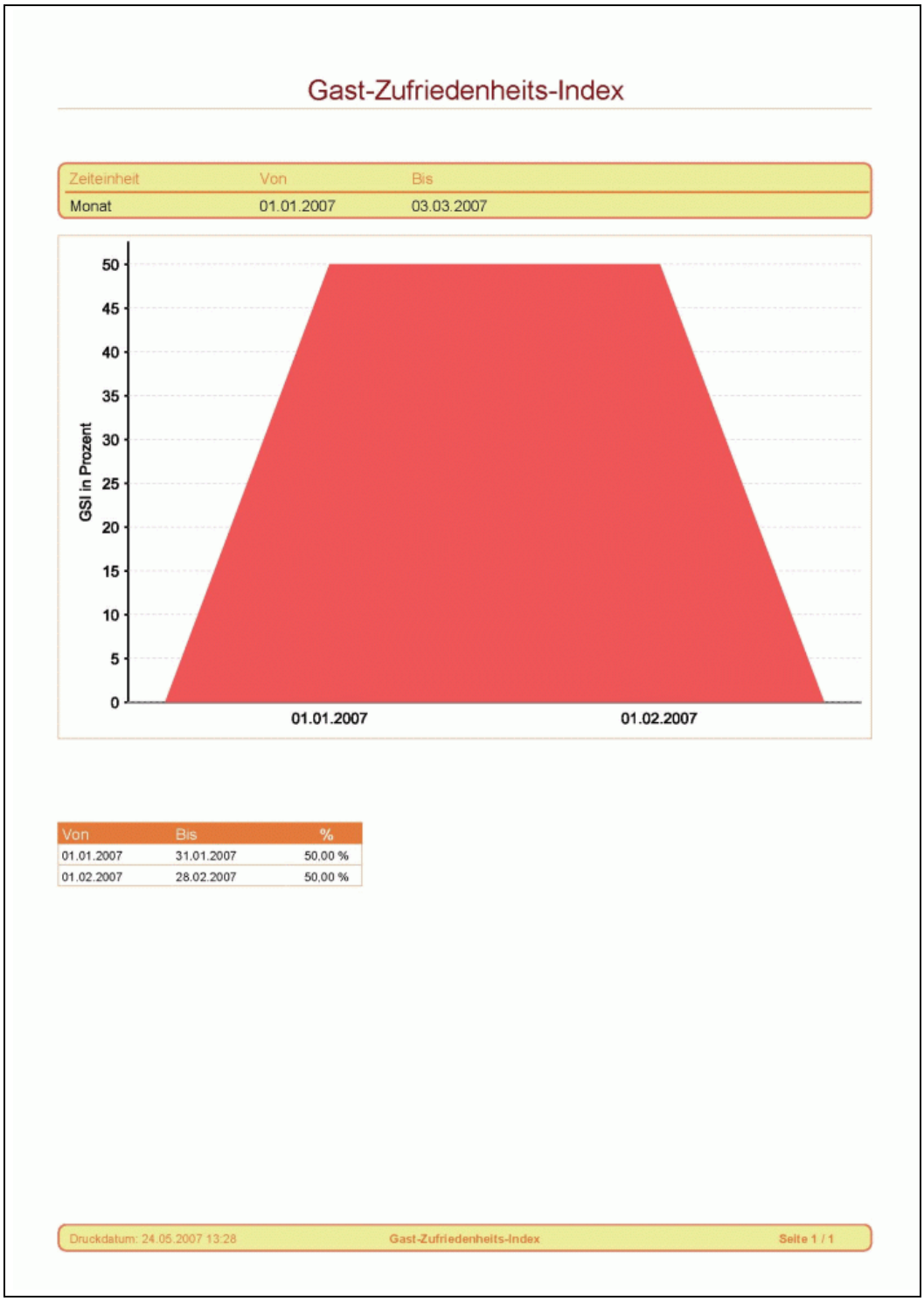


Bild 7-10 MIS - Auswertung Gast-Zufriedenheits-Index (Flächendiagramm)

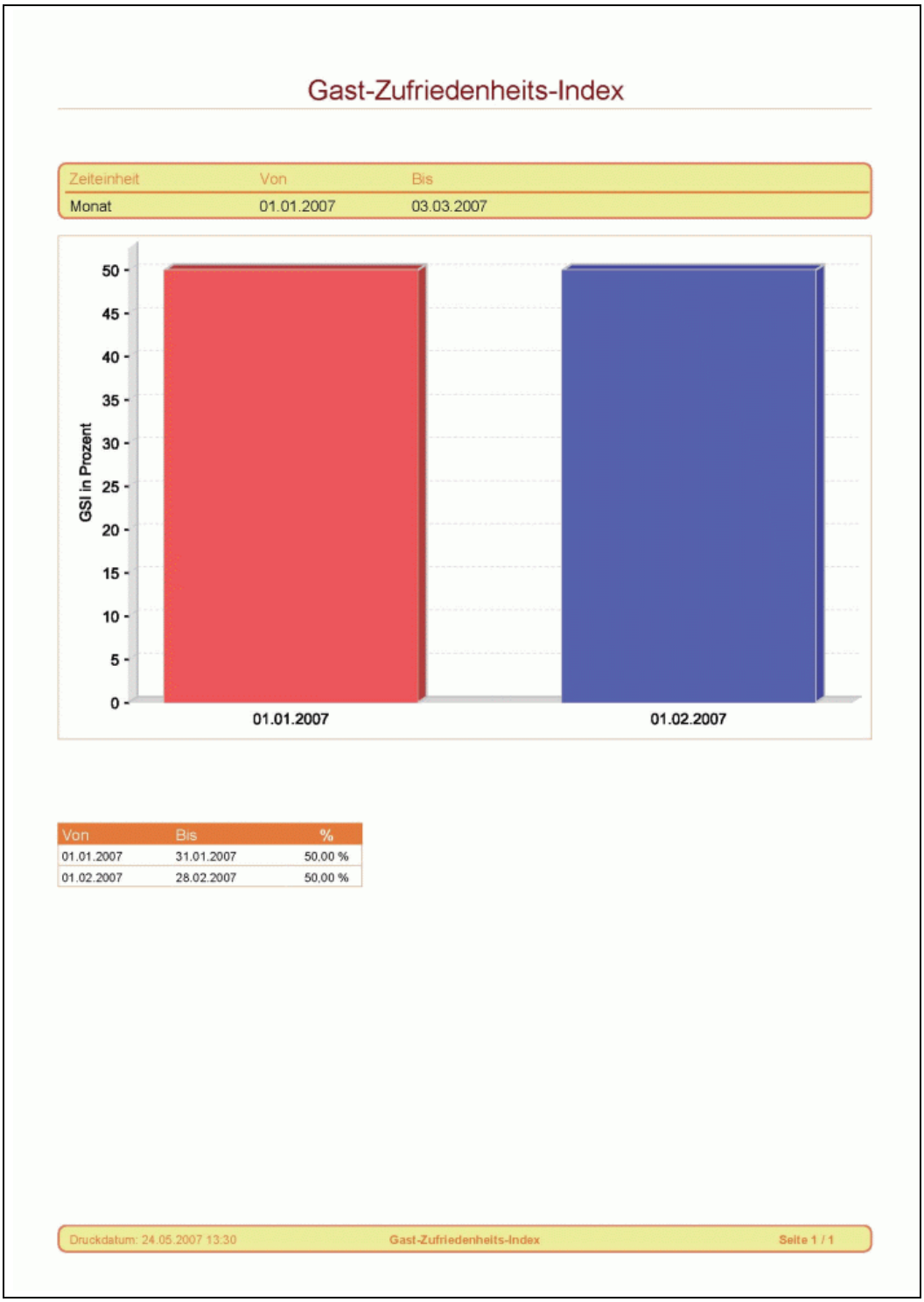


Bild 7-11 MIS - Auswertung Gast-Zufriedenheits-Index (Balkendiagramm)

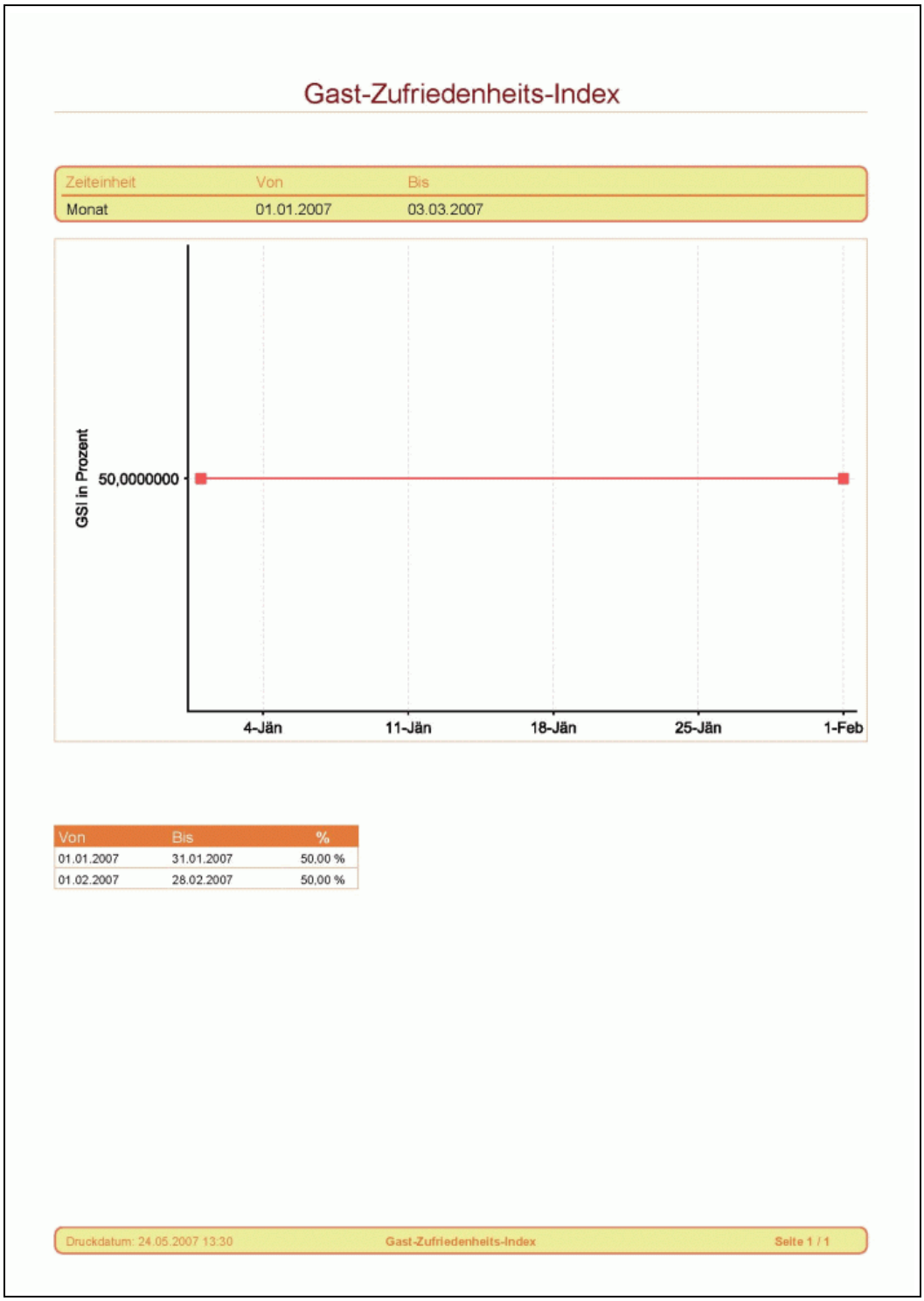


Bild 7-12 MIS - Auswertung Gast-Zufriedenheits-Index (Zeitliniendiagramm)

7.4 Service-Historie Hotel

Diese Auswertung zeigt Aufträge der Service-Auftragsverfolgung, die den eingestellten vorwiegend "hotelspezifischen" Filterkriterien entsprechen, im definierten Zeitraum in Gruppen gegliedert in Form einer Liste an.

Folgende Daten werden in der Liste dargestellt (zeilenweise zusammengefasst, siehe Bild 7-14):

- Einsatzort
  Service-Code
  Service-Text
  Status
  Zufriedenheitsgrad
- Ersteller
  Service-Mitarbeiter (bzw. zuständige Kategorie - in Klammern dargestellt - bei Service-Auftrag an Kategorie)
  Abteilung
  Kategorie
- Erstellungszeit
  Übermittlungszeit (kein Eintrag bei Service-Aufträgen, die bisher nicht im Status "Übermittelt" waren, vgl. Abschnitt 5.1.1.6)
  Endezeit (kein Eintrag bei Service-Aufträgen, die bisher weder den Status "Erledigt" noch "Fehlgeschlagen" erreicht haben)
  Dauer (errechnet aus Übermittlungszeit und Endezeit; kein Eintrag bei Service-Aufträgen, die bisher **nicht** im Status "Übermittelt" (vgl. Abschnitt 5.1.1.6) **und** im Status "Erledigt"/"Fehlgeschlagen" waren)
  Auftrags-Nr.
- Details
  Lösung
  (Ausgabe der Zeile wird unterdrückt, wenn weder für Details noch für Lösung ein Wert vorhanden ist)

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Historie Hotel* im MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Historie Hotel* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

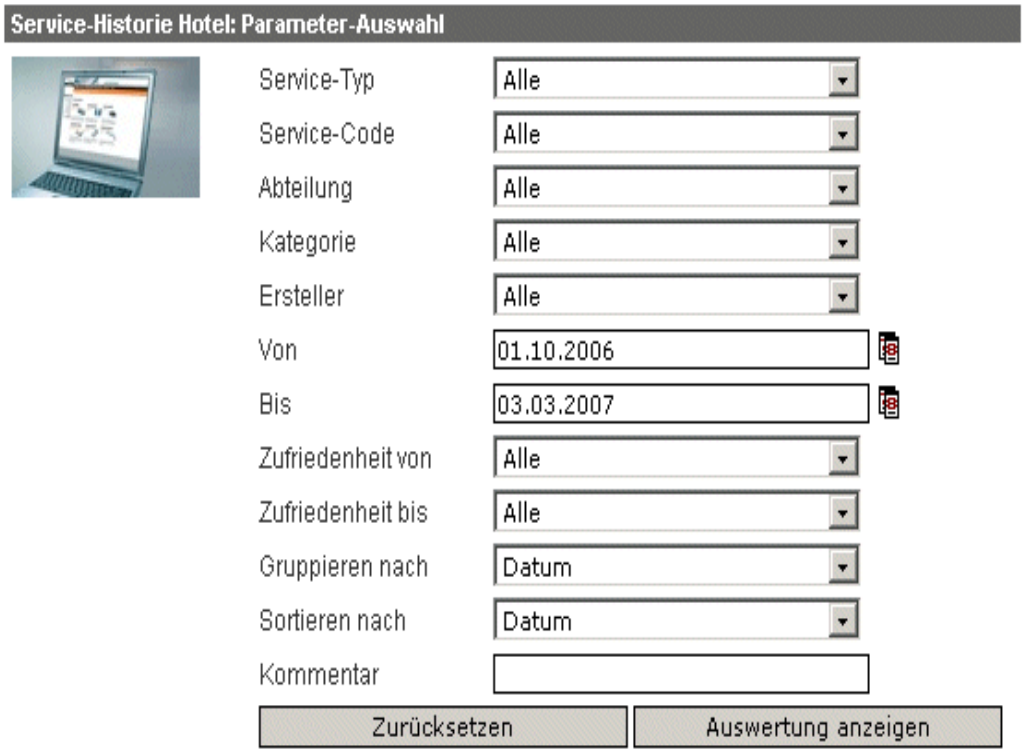


Bild 7-13 MIS - Parameter-Auswahl für Service-Historie Hotel

Service-Typ

Wählen Sie den Service-Typ, der in die Auswertung aufgenommen werden soll. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Alle* - Die Auswertung berücksichtigt alle in Ihrem HHSC-System definierten Service-Typen (z.B. negative Aufträge, positive Aufträge, Kommentare, Beschwerden).
- *<Beliebiger Service-Typ>* - Die Auswertung nimmt nur Aufträge des ausgewählten Service-Typs auf.

Service-Code

Wählen Sie *Alle* oder genau den Service-Code, der in die Auswertung aufgenommen werden soll.

Abteilung

Wählen Sie *Alle* oder genau die Abteilung, deren Aufträge in die Auswertung aufgenommen werden sollen.

Kategorie

Wählen Sie *Alle* oder die Kategorie, deren Aufträge in die Auswertung aufgenommen werden sollen.

Ersteller

Wählen Sie *Alle* oder jenen Hotel-Mitarbeiter, dessen Aufträge in die Auswertung aufgenommen werden sollen.

Von, Bis

Geben Sie den für die Auswertung relevanten Zeitraum ein.
Die Datumsauswahl über die Kalendersymbole ist in Abschnitt 7.1.1 beschrieben.

Zufriedenheit von

Wählen Sie die unterste/oberste Stufe der Service-Zufriedenheit, die in der Auswertung berücksichtigt werden soll (d.h. den "niedrigsten"/"höchsten" zu berücksichtigenden Service-Zufriedenheitsgrad)

Zufriedenheit bis

Wählen Sie die oberste/unterste Stufe der Service-Zufriedenheit, die in der Auswertung berücksichtigt werden soll (d.h. den "höchsten"/"niedrigsten" zu berücksichtigenden Service-Zufriedenheitsgrad)

In den Auswahllisten *Zufriedenheit von/bis* können Sie zwischen allen Service-Zufriedenheitsgraden selektieren, die bei der Konfiguration der Service-Auftragsverfolgung von Ihrem Administrator festgelegt wurden (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5).
Die einzelnen Werte sind in den Auswahllisten jeweils nach steigender Zufriedenheit sortiert; es ist aber egal, in welcher der beiden Auswahllisten Sie die Obergrenze und in welcher Sie die Untergrenze der zu berücksichtigenden Service-Zufriedenheitsgrade wählen.
Wählen Sie in **zumindest einer** der Auswahllisten *Alle*, dann werden in der Auswertung alle im System definierten Service-Zufriedenheitsgrade berücksichtigt.

Gruppieren nach

Wählen Sie aus, nach welchem Kriterium die Service-Aufträge (bzw. deren einzelne „Elemente“ bei periodischen Service-Aufträgen, wo für jeden Tag ein neues Element für den gleichen Service-Auftrag generiert wird) zu Gruppen zusammengefasst werden. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Datum* - Die Elemente werden nach dem **Tagesdatum** der Erstellung (dem Tag, an dem der Auftrag zum ersten Mal gespeichert wurde) gruppiert.

- *Service-Typ* - Die Elemente werden nach dem Service-Typ gruppiert, dem der Auftrag zugeordnet ist.
- *Ersteller* - Die Elemente werden alphabetisch nach dem Namen des Auftrags-Erstellers gruppiert.
- *Service-Mitarbeiter* - Die Elemente werden alphabetisch nach dem Namen des Service-Mitarbeiters gruppiert, dem der Auftrag zugeordnet ist (bzw. nach der zuständigen Kategorie - in Klammern dargestellt - bei Aufträgen an Kategorie).
- *Kategorie* - Die Elemente werden alphabetisch nach dem Namen der Kategorie gruppiert, der der Auftrag zugeordnet ist.
- *Status* - Die Elemente werden nach deren Status in folgender Reihenfolge gruppiert:

  1. Vorbereitet
  2. Angelegt
  3. Übermittelt
  4. Angenommen
  5. Abgelehnt
  6. Erledigt
  7. Fehlgeschlagen

  Service-Aufträge mit dem Status *Gelöscht* können ausschließlich über die Auswertung *Service-Auftragsverfolgung Qualität* (siehe Abschnitt 7.11) dargestellt werden!

Die Service-Aufträge einer Gruppe werden in der Auswertung jeweils nach einem Seitenwechsel und mit einer eigenen Gruppenüberschrift (auf jeder Seite) aufgelistet. Innerhalb der Gruppe ist die Sortierung nach einem wählbaren Kriterium (siehe unten) möglich.

Sortieren nach

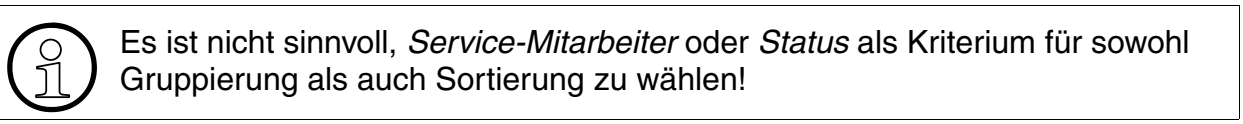
Wählen Sie das Kriterium, nach dem die Service-Aufträge (bzw. deren einzelne „Elemente“ bei periodischen Service-Aufträgen, wo für jeden Tag ein neues Element für den gleichen Service-Auftrag generiert wird) **innerhalb der einzelnen Gruppen** (siehe oben) geordnet werden. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Datum* - Die Elemente werden nach der Erstellungszeit (dem Zeitpunkt, zu dem der Auftrag zum ersten Mal gespeichert wurde) sortiert.
- *Service-Mitarbeiter* - Die Elemente werden alphabetisch nach dem Namen des Service-Mitarbeiters sortiert, dem der Auftrag zugeordnet ist (bzw. nach der zuständigen Kategorie - in Klammern dargestellt - bei Aufträgen an Kategorie).

- *Dauer* - Die Elemente werden nach der Dauer des Auftrags (errechnet aus Übermittlungszeit und Endezeit) sortiert.
  Aufträge, die bisher **nicht** im Status "Übermittelt" (vgl. Abschnitt 5.1.1.6) **und** im Status "Erledigt"/"Fehlgeschlagen" waren und für die somit keine Dauer errechenbar ist, werden dabei am Anfang aufgelistet.
- *Status* - Die Elemente werden nach deren Status in folgender Reihenfolge sortiert:

  1. Vorbereitet
  2. Angelegt
  3. Übermittelt
  4. Angenommen
  5. Abgelehnt
  6. Erledigt
  7. Fehlgeschlagen

  Service-Aufträge mit dem Status "Gelöscht" können ausschließlich über die Auswertung *Service-Auftragsverfolgung Qualität* (siehe Abschnitt 7.11) dargestellt werden!


Es ist nicht sinnvoll, *Service-Mitarbeiter* oder *Status* als Kriterium für sowohl Gruppierung als auch Sortierung zu wählen!

Kommentar

Wenn in der Auswertung unterhalb des Report-Titels ein zentrierter individueller Zusatztext aufscheinen soll, geben Sie diesen Text im Kommentarfeld an.

Auswertung anzeigen

Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Zurücksetzen

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte bzw. die Werte seit der letzten erfolgreichen Report-Erstellung zurück.

Service-Historie Hotel

Service-Typ	Service-Code	Von	Bis	Ersteller	Sortieren nach
Alle	Alle	01.10.2006	03.03.2007	Alle	Datum

Abteilung	Kategorie	Zufriedenheit von	Zufriedenheit bis	Gruppieren nach
Alle	Alle	Alle	Alle	Datum

02.03.2007

Einsatzort	Service-Code	Service-Text	Status	Zufriedenheitsgrad
3359	MINBAR	urgent fill up the minibar	Erledigt	satisfied
Ersteller	**Service-Mitarbeiter**	**Abteilung**	**Kategorie**	
Ruzicka, Dietmar	Cser, Ronny	Service	RoomService	
Erstellungszeit	**Übermittl.zeit**	**Endezeit**	**Dauer**	**Auftrags-Nr.**
02.03.2007 12:08	02.03.2007 12:09	02.03.2007 12:10	0:01:28	024

Einsatzort	Service-Code	Service-Text	Status	Zufriedenheitsgrad
3357	SCOI	send copy of invoice	Erledigt	ok
Ersteller	**Service-Mitarbeiter**	**Abteilung**	**Kategorie**	
Ruzicka, Dietmar	Cser, Ronny	Service	RoomService	
Erstellungszeit	**Übermittl.zeit**	**Endezeit**	**Dauer**	**Auftrags-Nr.**
02.03.2007 12:11	02.03.2007 12:11	05.03.2007 10:05	69:54:04	029

Einsatzort	Service-Code	Service-Text	Status	Zufriedenheitsgrad
3359	BAMA	Bademantel	Erledigt	not amused
Ersteller	**Service-Mitarbeiter**	**Abteilung**	**Kategorie**	
Ruzicka, Dietmar	Cser, Ronny	Service	RoomService	
Erstellungszeit	**Übermittl.zeit**	**Endezeit**	**Dauer**	**Auftrags-Nr.**
02.03.2007 12:11	02.03.2007 12:12	02.03.2007 12:26	0:14:28	0211

Bild 7-14 MIS - Auswertung Service-Historie Hotel

7.5 Service-Historie Person

Diese Auswertung zeigt Aufträge der Service-Auftragsverfolgung, die den eingestellten vorwiegend "pesonenbezogenen" Filterkriterien entsprechen, im definierten Zeitraum in Gruppen gegliedert in Form einer Liste an.

Folgende Daten werden in der Liste dargestellt (zeilenweise zusammengefasst, siehe Bild 7-16):

- Einsatzort
  Service-Code
  Service-Text
  Kategorie
  Initiator
- Erstellungszeit
  Status
  Ersteller
  Service-Mitarbeiter (bzw. zuständige Kategorie - in Klammern dargestellt - bei Service-Auftrag an Kategorie)
  Auftrags-Nr.
- Details
  Lösung
  (Ausgabe der Zeile wird unterdrückt, wenn weder für Details noch für Lösung ein Wert vorhanden ist)

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Historie Person* im MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Historie Person* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

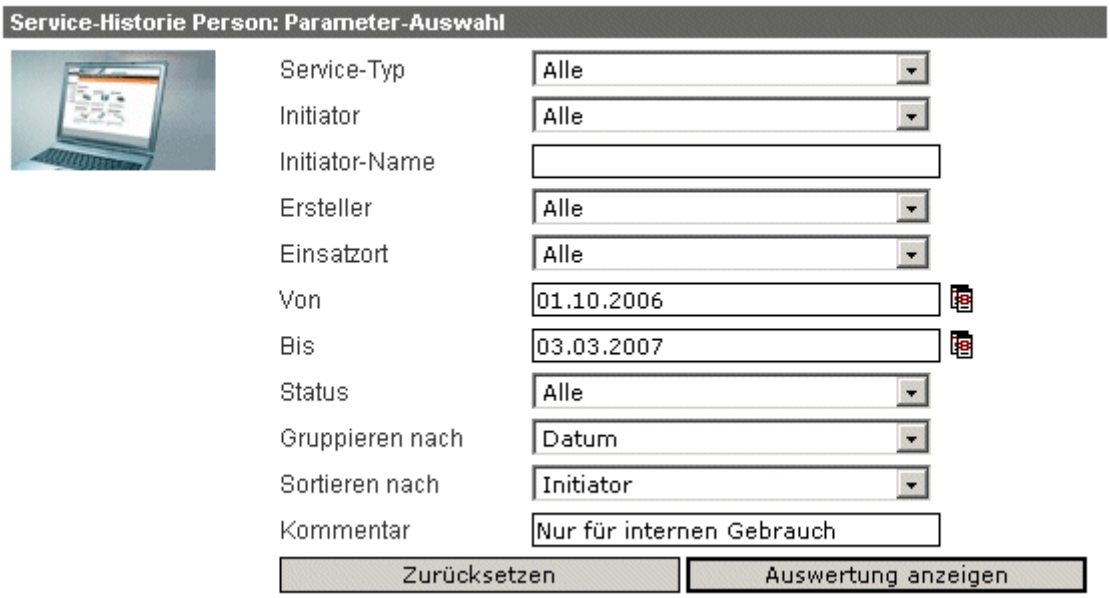


Bild 7-15 MIS - Parameter-Auswahl für Service-Historie Person

Service-Typ

Wählen Sie den Service-Typ, der in die Auswertung aufgenommen werden soll. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Alle* - Die Auswertung berücksichtigt alle in Ihrem HHSC-System definierten Service-Typen (z.B. negative Aufträge, positive Aufträge, Kommentare, Beschwerden).
- *<Beliebiger Service-Typ>* - Die Auswertung nimmt nur Aufträge des ausgewählten Service-Typs auf.

Initiator

Wählen Sie den Datenbestand aus, aus dem die Personen stammen, die die in die Auswertung aufzunehmenden Aufträge veranlasst haben (*Alle, Gast* oder *Mitarbeiter*).

Initiator-Name

Geben Sie ggf. den Namen eines Initiators von Service-Aufträgen ein.

Ersteller

Wählen Sie *Alle* oder jenen Hotel-Mitarbeiter, dessen Aufträge in die Auswertung aufgenommen werden sollen.

Einsatzort

Wählen Sie aus, welche Zimmer (d.h. welche Einsatzorte) in die Auswertung aufgenommen werden sollen.

Von, Bis

Definieren Sie den für die Auswertung relevanten Zeitraum.
Die Datumsauswahl über die Kalendersymbole ist in Abschnitt 7.1.1 beschrieben.

Status

Wählen Sie *Alle* oder den Status jener Aufträge, die Sie in die Auswertung aufnehmen wollen (*Alle*, *Vorbereitet*, *Angelegt*, *Übermittelt, Angenommen, Abgelehnt, Erledigt, Fehlgeschlagen, Beschwerde, Kommentar*). Eine ausführliche Beschreibung der Auftrags-Zustände finden Sie in Abschnitt 5.1.2.1.

Gruppieren nach

Wählen Sie aus, nach welchem Kriterium die Service-Aufträge (bzw. deren einzelne „Elemente“ bei periodischen Service-Aufträgen, wo für jeden Tag ein neues Element für den gleichen Service-Auftrag generiert wird) zu Gruppen zusammengefasst werden. Die Service-Aufträge einer Gruppe werden in der Auswertung jeweils nach einem Seitenwechsel und mit einer eigenen Gruppenüberschrift (auf jeder Seite) aufgelistet, innerhalb der Gruppe ist die Sortierung nach einem wählbaren Kriterium (siehe unten) möglich. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Datum* - Die Elemente werden nach dem **Tagesdatum** der Erstellung (dem Tag, an dem der Auftrag zum ersten Mal gespeichert wurde) gruppiert.
- *Ersteller* - Die Elemente werden alphabetisch nach dem Namen des Auftrags-Erstellers gruppiert.
- *Initiator* - Die Elemente werden alphabetisch nach dem Namen des Initiators gruppiert, der den Auftrag veranlasst hat.
- *Service-Mitarbeiter* - Die Elemente werden alphabetisch nach dem Namen des Service-Mitarbeiters gruppiert, dem der Auftrag zugeordnet ist (bzw. nach der zuständigen Kategorie - in Klammern dargestellt - bei Aufträgen an Kategorie).
- *Kategorie* - Die Elemente werden alphabetisch nach dem Namen der Kategorie gruppiert, der der Auftrag zugeordnet ist.
- *Status* - Die Elemente werden nach deren Status in folgender Reihenfolge gruppiert:
  1. Vorbereitet
  2. Angelegt
  3. Übermittelt
  4. Angenommen

5. Abgelehnt
6. Erledigt
7. Fehlgeschlagen

Service-Aufträge mit dem Status *Gelöscht* können ausschließlich über die Auswertung *Service-Auftragsverfolgung Qualität* (siehe Abschnitt 7.11) dargestellt werden!

Sortieren nach

Wählen Sie das Kriterium, nach dem die Service-Aufträge (bzw. deren einzelne „Elemente“ bei periodischen Service-Aufträgen, wo für jeden Tag ein neues Element für den gleichen Service-Auftrag generiert wird) **innerhalb der einzelnen Gruppen** (siehe oben) geordnet werden. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Initiator* - Die Elemente werden alphabetisch nach dem Namen des Initiators sortiert, der den Auftrag veranlasst hat.
- *Status* - Die Elemente werden nach deren Status in folgender Reihenfolge sortiert:
  1. Vorbereitet
  2. Angelegt
  3. Übermittelt
  4. Angenommen
  5. Abgelehnt
  6. Erledigt
  7. Fehlgeschlagen

  Service-Aufträge mit dem Status *Gelöscht* können ausschließlich über die Auswertung *Service-Auftragsverfolgung Qualität* (siehe Abschnitt 7.11) dargestellt werden!
- *Datum* - Die Elemente werden nach der Erstellungszeit (dem Zeitpunkt, zu dem der Auftrag zum ersten Mal gespeichert wurde) sortiert.

Es ist nicht sinnvoll, *Initiator* oder *Status* als Kriterium für sowohl Gruppierung als auch Sortierung zu wählen!

Kommentar

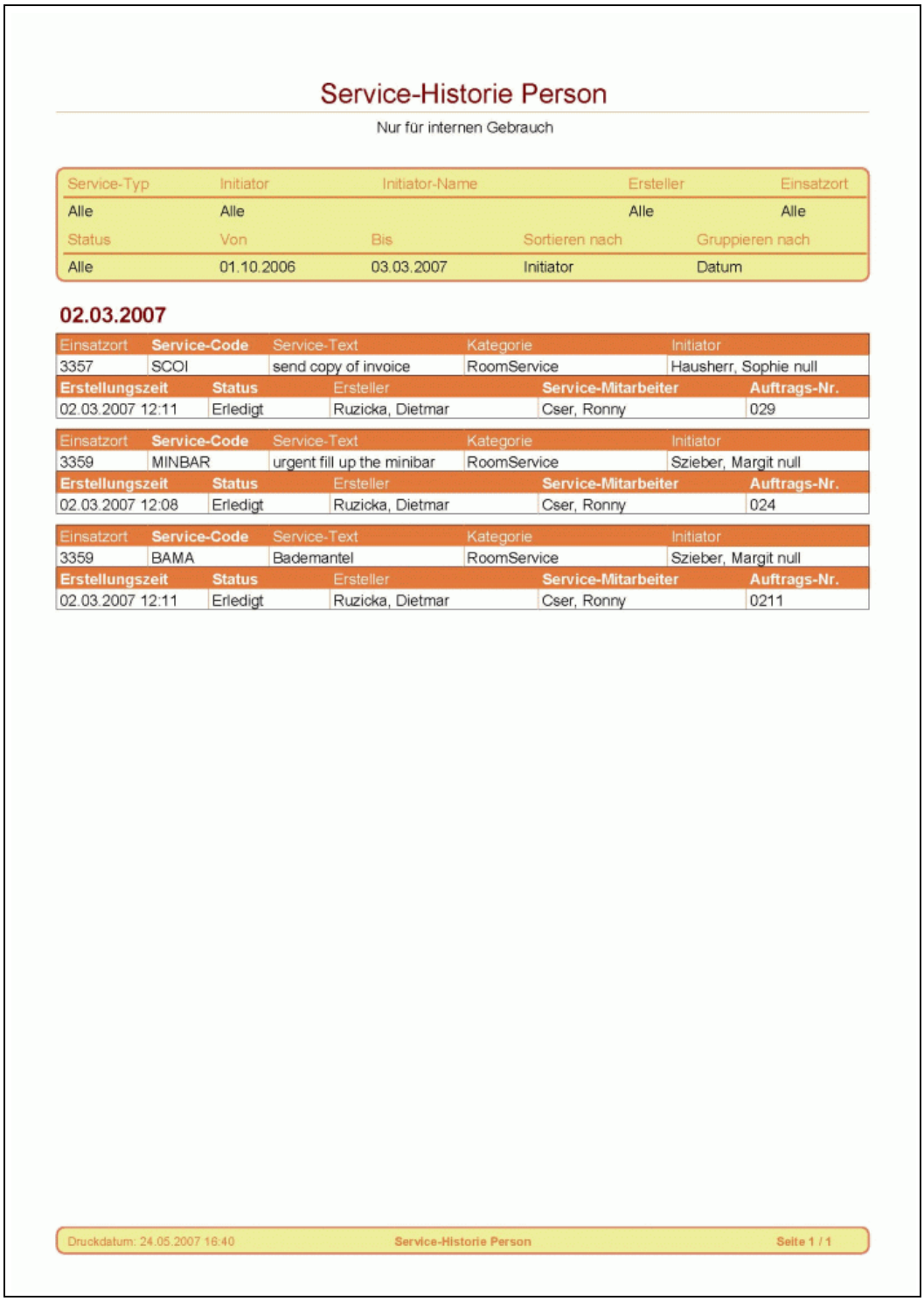
Wenn in der Auswertung unterhalb des Report-Titels ein zentrierter individueller Zusatztext aufscheinen soll, geben Sie diesen Text im Kommentarfeld an.

Auswertung anzeigen

Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Zurücksetzen

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte bzw. die Werte seit der letzten erfolgreichen Report-Erstellung zurück.



Service-Historie Person

Nur für internen Gebrauch

Service-Typ	Initiator	Initiator-Name	Ersteller	Einsatzort
Alle	Alle		Alle	Alle
Status	**Von**	**Bis**	**Sortieren nach**	**Gruppieren nach**
Alle	01.10.2006	03.03.2007	Initiator	Datum

02.03.2007

Einsatzort	Service-Code	Service-Text	Kategorie	Initiator
3357	SCOI	send copy of invoice	RoomService	Hausherr, Sophie null
Erstellungszeit	**Status**	**Ersteller**	**Service-Mitarbeiter**	**Auftrags-Nr.**
02.03.2007 12:11	Erledigt	Ruzicka, Dietmar	Cser, Ronny	029

Einsatzort	Service-Code	Service-Text	Kategorie	Initiator
3359	MINBAR	urgent fill up the minibar	RoomService	Szieber, Margit null
Erstellungszeit	**Status**	**Ersteller**	**Service-Mitarbeiter**	**Auftrags-Nr.**
02.03.2007 12:08	Erledigt	Ruzicka, Dietmar	Cser, Ronny	024

Einsatzort	Service-Code	Service-Text	Kategorie	Initiator
3359	BAMA	Bademantel	RoomService	Szieber, Margit null
Erstellungszeit	**Status**	**Ersteller**	**Service-Mitarbeiter**	**Auftrags-Nr.**
02.03.2007 12:11	Erledigt	Ruzicka, Dietmar	Cser, Ronny	0211

Druckdatum: 24.05.2007 16:40 **Service-Historie Person** **Seite 1 / 1**

Bild 7-16 MIS - Auswertung Service-Historie Person

7.6 Die häufigsten Service-Aufträge

Diese Auswertung listet jene Service-Aufträge auf, die im definierten Zeitraum am häufigsten angefordert wurden. Über ein Auswahlfeld können Sie entscheiden, ob Sie die 10, 25 oder 50 häufigsten Aufträge sehen möchten.

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Die häufigsten Service-Aufträge* im MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Die häufigsten Service-Aufträge* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

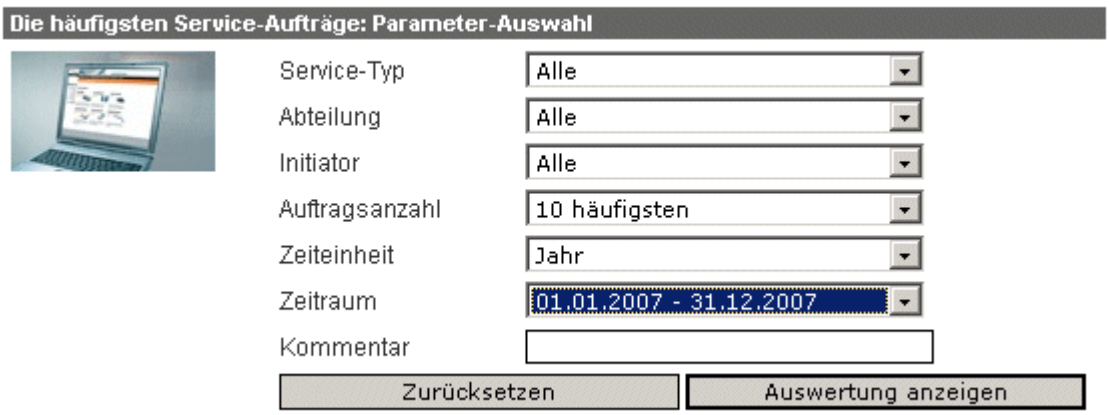


Bild 7-17 MIS - Parameter-Auswahl für die häufigsten Service-Aufträge

Service-Typ

Wählen Sie den Service-Typ, der in die Auswertung aufgenommen werden soll. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Alle* - Die Auswertung berücksichtigt alle in Ihrem HHSC-System definierten Service-Typen (z.B. negative Aufträge, positive Aufträge, Kommentare, Beschwerden).
- *<Beliebiger Service-Typ>* - Die Auswertung nimmt nur Aufträge des ausgewählten Service-Typs auf.

Abteilung

Wählen Sie *Alle* oder genau die Abteilung, deren Aufträge in die Auswertung aufgenommen werden sollen

Initiator

Wählen Sie den Datenbestand aus, aus dem die Personen stammen, die die in die Auswertung aufzunehmenden Aufträge veranlasst haben (*Alle, Gast, Mitarbeiter*).

Auftragsanzahl

Wählen Sie aus, ob Sie die 10, 25 oder 50 häufigsten Aufträge sehen möchten.

Zeiteinheit

Wählen Sie die Zeiteinheit für die in der nächsten Auswahlliste angebotenen Zeiträume. Sie haben folgende Möglichkeiten:

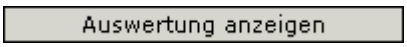
- *Tag* - In der Auswahlliste *Zeitraum* werden die Zeitintervalle in Tagen angeboten.
- *Woche* - In der Auswahlliste *Zeitraum* werden die Zeitintervalle in Wochen angeboten.
- *Monat* - In der Auswahlliste *Zeitraum* werden die Zeitintervalle in Monaten angeboten.
- *Jahr* - In der Auswahlliste *Zeitraum* werden die Zeitintervalle in Jahren angeboten.

Zeitraum

Wählen Sie einen der angebotenen Zeiträume, vorgegeben durch die Auswahl der Zeiteinheit.

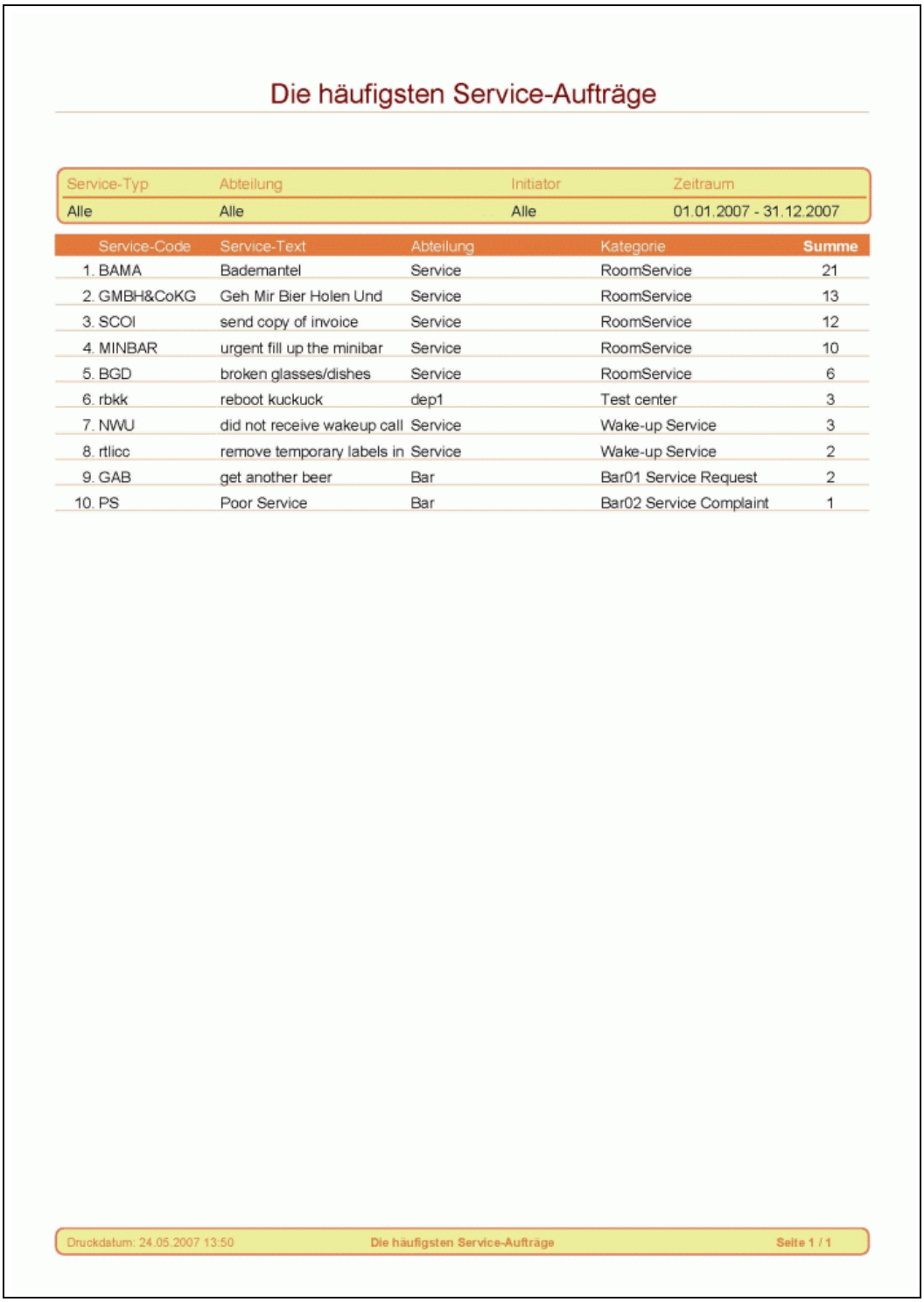
Kommentar

Wenn in der Auswertung unterhalb des Report-Titels ein zentrierter individueller Zusatztext aufscheinen soll, geben Sie diesen Text im Kommentarfeld an.



Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte bzw. die Werte seit der letzten erfolgreichen Report-Erstellung zurück.



Die häufigsten Service-Aufträge

Service-Typ	Abteilung	Initiator	Zeitraum
Alle	Alle	Alle	01.01.2007 - 31.12.2007

	Service-Code	Service-Text	Abteilung	Kategorie	Summe
1.	BAMA	Bademantel	Service	RoomService	21
2.	GMBH&CoKG	Geh Mir Bier Holen Und	Service	RoomService	13
3.	SCOI	send copy of invoice	Service	RoomService	12
4.	MINBAR	urgent fill up the minibar	Service	RoomService	10
5.	BGD	broken glasses/dishes	Service	RoomService	6
6.	rbkk	reboot kuckuck	dep1	Test center	3
7.	NWU	did not receive wakeup call	Service	Wake-up Service	3
8.	rtlicc	remove temporary labels in	Service	Wake-up Service	2
9.	GAB	get another beer	Bar	Bar01 Service Request	2
10.	PS	Poor Service	Bar	Bar02 Service Complaint	1

Druckdatum: 24.05.2007 13:50 | Die häufigsten Service-Aufträge | Seite 1 / 1

Bild 7-18 MIS - Auswertung "Die häufigsten Service-Aufträge"

7.7 Service-Zufriedenheit

Diese Auswertung liefert Ihnen Informationen über die Zufriedenheit Ihrer Gäste mit der Ausführung der Service-Aufträge, wobei Sie eine Einschränkung auf ganz bestimmte Service-Zufriedenheitsgrade (Bereichsangabe) vornehmen können.

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Zufriedenheit* im MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Zufriedenheit* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

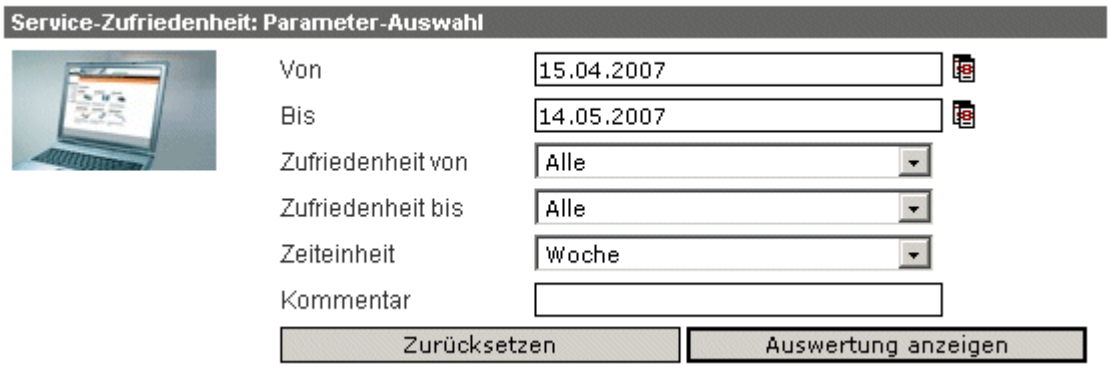


Bild 7-19 MIS - Parameter-Auswahl für Service-Zufriedenheit

Von, Bis

Definieren Sie den für die Auswertung relevanten Zeitraum.
Die Datumsauswahl über die Kalendersymbole ist in Abschnitt 7.1.1 beschrieben.

Zufriedenheit von

Wählen Sie die unterste/oberste Stufe der Service-Zufriedenheit, die in der Auswertung berücksichtigt werden soll (d.h. den "niedrigsten"/"höchsten" zu berücksichtigenden Service-Zufriedenheitsgrad)

Zufriedenheit bis

Wählen Sie die oberste/unterste Stufe der Service-Zufriedenheit, die in der Auswertung berücksichtigt werden soll (d.h. den "höchsten"/"niedrigsten" zu berücksichtigenden Service-Zufriedenheitsgrad)

In den Auswahllisten *Zufriedenheit von/bis* können Sie zwischen allen Service-Zufriedenheitsgraden selektieren, die bei der Konfiguration der Service-Auftragsverfolgung von Ihrem Administrator festgelegt wurden (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5).
Die einzelnen Werte sind in den Auswahllisten jeweils nach steigender Zufriedenheit sortiert; es ist aber egal, in welcher der beiden Auswahllisten Sie die Obergrenze und in welcher Sie die Untergrenze der zu berücksichtigenden Service-Zufriedenheitsgrade wählen.
Wählen Sie in **zumindest einer** der Auswahllisten *Alle*, dann werden in der Auswertung alle im System definierten Service-Zufriedenheitsgrade berücksichtigt.

Zeiteinheit

Wählen Sie die Schrittweite aus, die Sie für den definierten Zeitraum (*Von, Bis*) im Diagramm verwenden möchten. Wenn Sie z.B. im Zeitraum von 1.6.2006 bis 30.6.2006 als Zeiteinheit einen Tag wählen, wird im Diagramm ein Balken mit Informationen für jeden Tag des definierten Zeitraums dargestellt.

Kommentar

Wenn in der Auswertung unterhalb des Report-Titels ein zentrierter individueller Zusatztext aufscheinen soll, geben Sie diesen Text im Kommentarfeld an.

Bild 7-20 MIS - Auswertung Service-Zufriedenheit

7.8 Service-Auftragsverfolgung Grafik

Diese Auswertung zeigt die Service-Aufträge des definierten Typs in der gewählten Abteilung, nach deren Service-Codes gegliedert, in grafischer Form (Balken- oder Tortendiagramm) und in Tabellenform.

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Auftragsverfolgung Grafiken* im MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Auftragsverfolgung Grafik* anzeigen lassen. In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

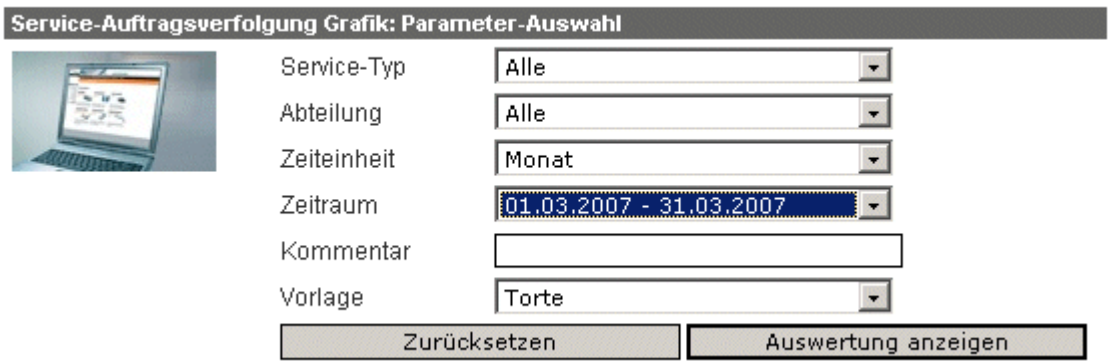


Bild 7-21 MIS - Parameter-Auswahl für Service-Auftragsverfolgung Grafik

Service-Typ

Wählen Sie den Service-Typ, der in die Auswertung aufgenommen werden soll. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Alle* - Die Auswertung berücksichtigt alle in Ihrem HHSC-System definierten Service-Typen (z.B. negative Aufträge, positive Aufträge, Kommentare, Beschwerden).
- *<Beliebiger Service-Typ>* - Die Auswertung nimmt nur Aufträge des ausgewählten Service-Typs auf.

Abteilung

Wählen Sie *Alle* oder genau die Abteilung, deren Aufträge in die Auswertung aufgenommen werden sollen.

Zeiteinheit

Wählen Sie die Zeiteinheit für die in der nächsten Auswahlliste angebotenen Zeiträume. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Tag* - In der Auswahlliste *Zeitraum* werden die Zeitintervalle in Tagen angeboten.

- *Woche* - In der Auswahlliste *Zeitraum* werden die Zeitintervalle in Wochen angeboten.
- *Monat* - In der Auswahlliste *Zeitraum* werden die Zeitintervalle in Monaten angeboten.
- *Jahr* - In der Auswahlliste *Zeitraum* werden die Zeitintervalle in Jahren angeboten.

Zeitraum

Wählen Sie einen der angebotenen Zeiträume, vorgegeben durch die Auswahl der Zeiteinheit.

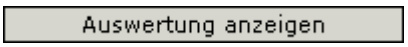
Kommentar

Wenn in der Auswertung unterhalb des Report-Titels ein zentrierter individueller Zusatztext aufscheinen soll, geben Sie diesen Text im Kommentarfeld an.

Vorlage

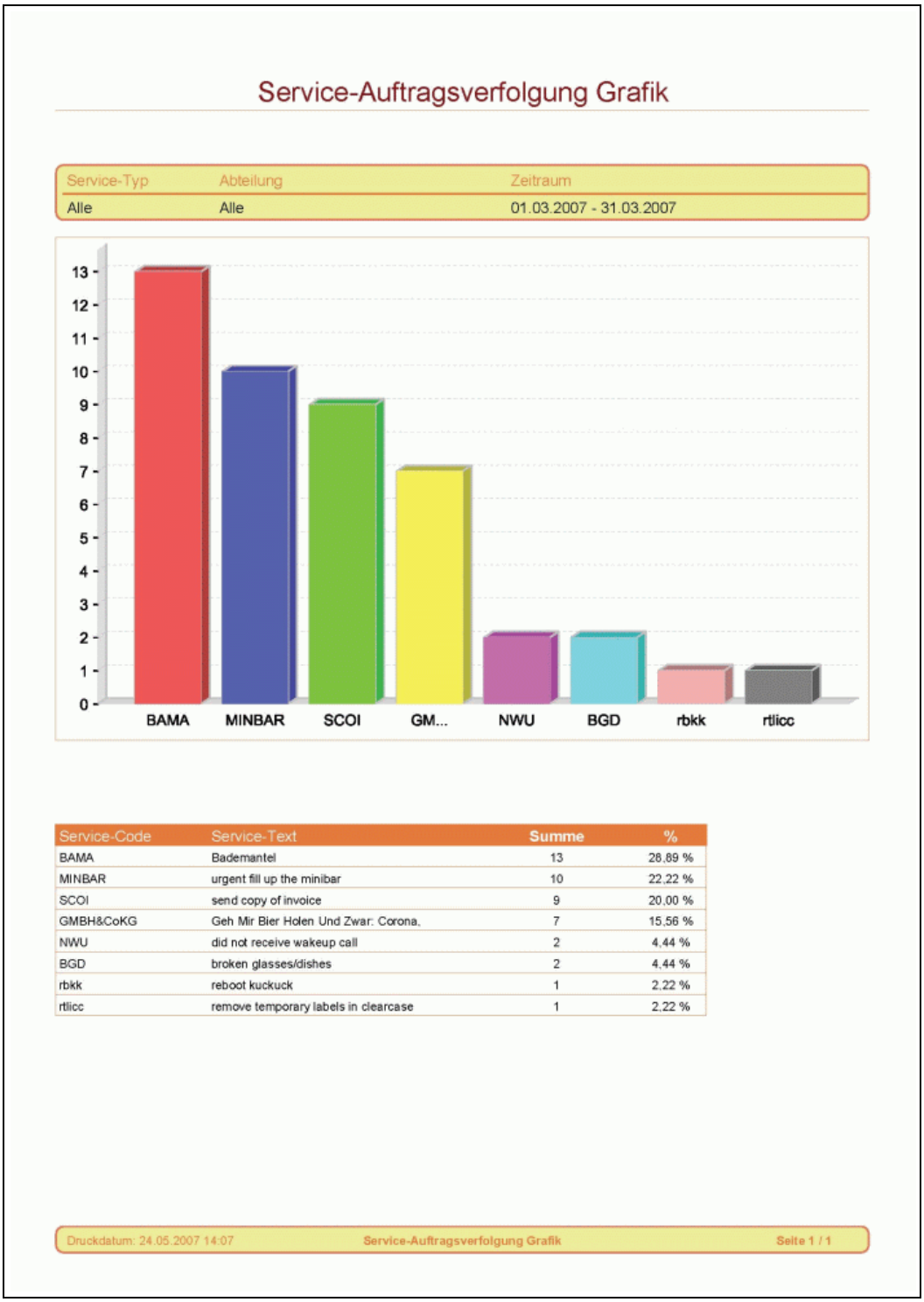
Wählen Sie ein Layout für die Auswertung. HHSC bietet Ihnen standardmäßig zwei Auswertungs-Vorlagen an:

- *Balken* - Darstellung der Auswertung als Balkendiagramm
- *Torte* - Darstellung der Auswertung als Tortendiagramm



Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte bzw. die Werte seit der letzten erfolgreichen Report-Erstellung zurück.



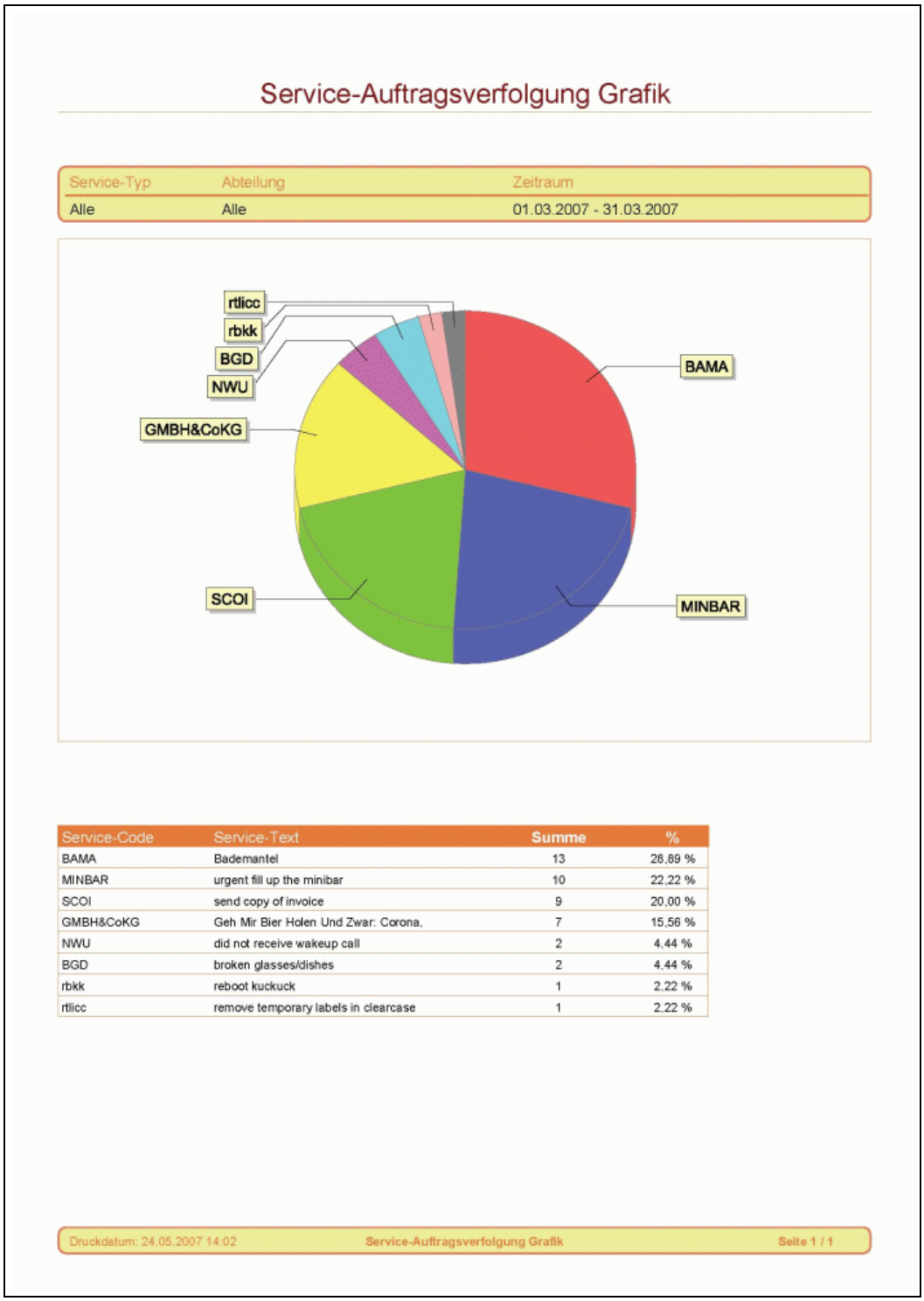
Service-Auftragsverfolgung Grafik

Service-Typ	Abteilung	Zeitraum
Alle	Alle	01.03.2007 - 31.03.2007

Service-Code	Service-Text	Summe	%
BAMA	Bademantel	13	28,89 %
MINBAR	urgent fill up the minibar	10	22,22 %
SCOI	send copy of invoice	9	20,00 %
GMBH&CoKG	Geh Mir Bier Holen Und Zwar: Corona.	7	15,56 %
NWU	did not receive wakeup call	2	4,44 %
BGD	broken glasses/dishes	2	4,44 %
rbkk	reboot kuckuck	1	2,22 %
rtlicc	remove temporary labels in clearcase	1	2,22 %

Druckdatum: 24.05.2007 14:07 Service-Auftragsverfolgung Grafik Seite 1 / 1

Bild 7-22 MIS - Auswertung Service-Auftragsverfolgung Grafik (Balkendiagramm)



Service-Auftragsverfolgung Grafik

Service-Typ	Abteilung	Zeitraum
Alle	Alle	01.03.2007 - 31.03.2007

Service-Code	Service-Text	Summe	%
BAMA	Bademantel	13	28,89 %
MINBAR	urgent fill up the minibar	10	22,22 %
SCOI	send copy of invoice	9	20,00 %
GMBH&CoKG	Geh Mir Bier Holen Und Zwar: Corona.	7	15,56 %
NWU	did not receive wakeup call	2	4,44 %
BGD	broken glasses/dishes	2	4,44 %
rbkk	reboot kuckuck	1	2,22 %
rtlicc	remove temporary labels in clearcase	1	2,22 %

Druckdatum: 24.05.2007 14:02 Service-Auftragsverfolgung Grafik Seite 1 / 1

Bild 7-23 MIS - Auswertung Service-Auftragsverfolgung Grafik (Tortendiagramm)

7.9 Service-Auftragsverfolgung Überblick

Diese Auswertung gibt eine Übersicht von Service-Aufträgen der einzelnen Abteilungen in den Monaten des definierten Jahres in Tabellenform an und ist folgendermaßen strukturiert:

- Pro Abteilung ist jeweils in 12 Spalten einer Tabelle die Anzahl vorhandener unterschiedlicher Service-Aufträge in den einzelnen Monaten des definierten Jahres dargestellt.
- In der letzten Zeile der Tabelle wird die Summe dieser Aufträge pro Abteilung für das ganze Jahr dargestellt.

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Auftragsverfolgung Überblick* im MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Auftragsverfolgung Überblick* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

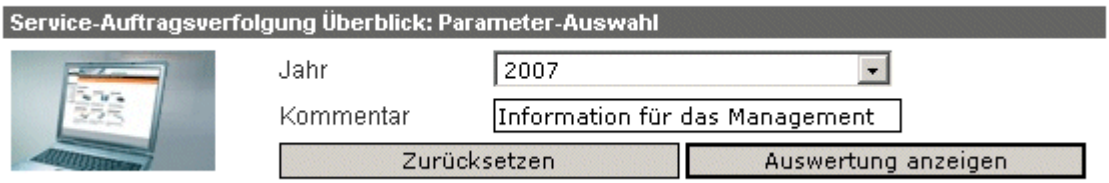


Bild 7-24 MIS - Parameter-Auswahl für Service-Auftragsverfolgung Überblick

Jahr

Wählen Sie das Jahr, für das Sie die Auswertung anzeigen lassen wollen.

Kommentar

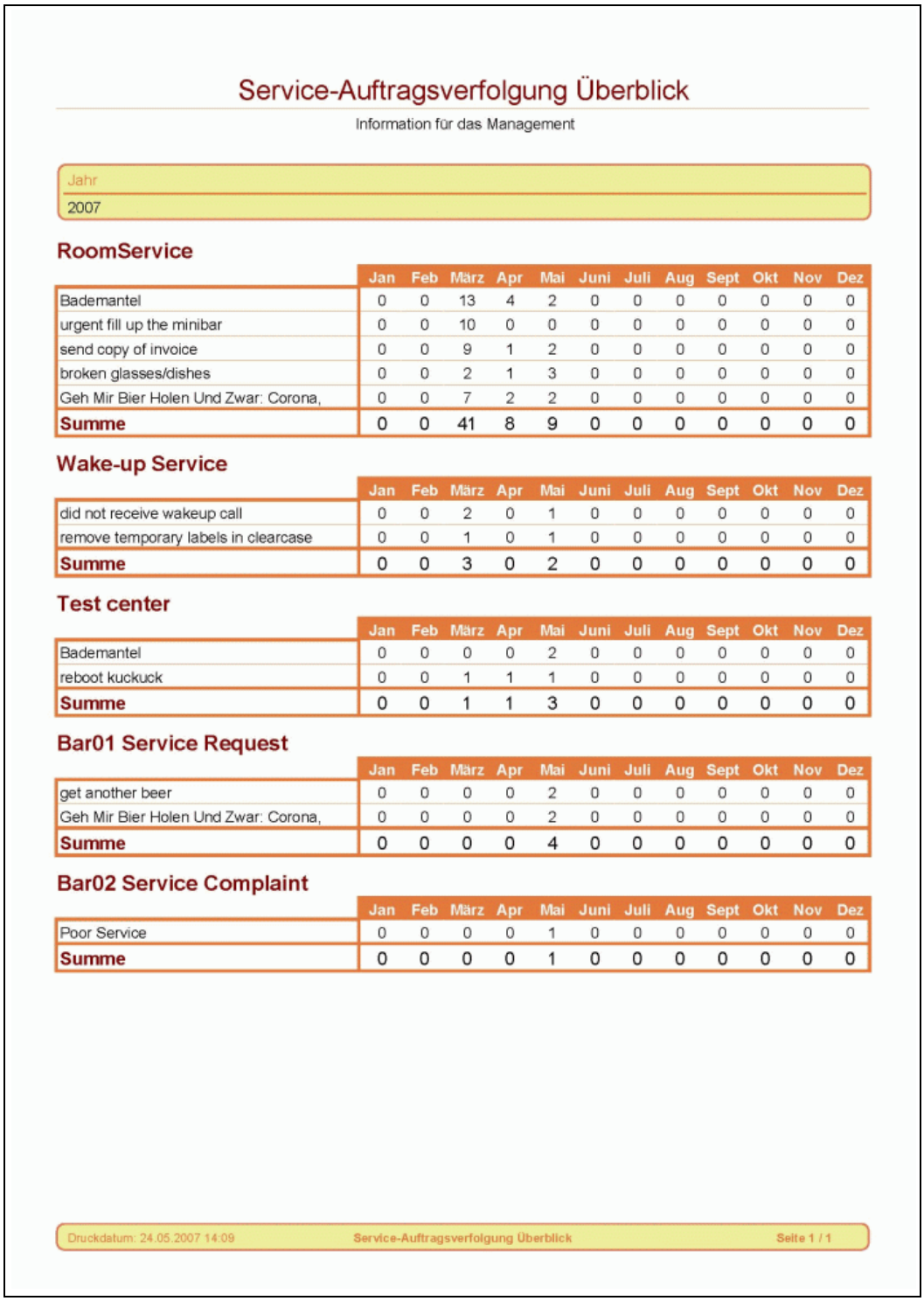
Wenn in der Auswertung unterhalb des Report-Titels ein zentrierter individueller Zusatztext aufscheinen soll, geben Sie diesen Text im Kommentarfeld an.

Auswertung anzeigen

Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Zurücksetzen

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte bzw. die Werte seit der letzten erfolgreichen Report-Erstellung zurück.



Service-Auftragsverfolgung Überblick

Information für das Management

Jahr
2007

RoomService

	Jan	Feb	März	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez
Bademantel	0	0	13	4	2	0	0	0	0	0	0	0
urgent fill up the minibar	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
send copy of invoice	0	0	9	1	2	0	0	0	0	0	0	0
broken glasses/dishes	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0
Geh Mir Bier Holen Und Zwar: Corona,	0	0	7	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Summe	0	0	41	8	9	0	0	0	0	0	0	0

Wake-up Service

	Jan	Feb	März	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez
did not receive wakeup call	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
remove temporary labels in clearcase	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Summe	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0

Test center

	Jan	Feb	März	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez
Bademantel	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
reboot kuckuck	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Summe	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0

Bar01 Service Request

	Jan	Feb	März	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez
get another beer	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Geh Mir Bier Holen Und Zwar: Corona,	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Summe	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0

Bar02 Service Complaint

	Jan	Feb	März	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez
Poor Service	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Summe	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

Bild 7-25 MIS - Auswertung Service-Auftragsverfolgung Überblick

7.10 Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung

Diese Auswertung zeigt die Anzahl an Service-Aufträgen des definierten Typs in der gewählten Abteilung, die nicht in der dafür konfigurierten "Ausführungszeit " (= Auftragsannahmezeit + Auftragsbearbeitungszeit; siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5) erledigt wurden.

Eine Ausführungszeit-Überschreitung liegt immer dann vor, wenn die Differenz zwischen Übermittlungs- und Erledigungszeitpunkt (bei fertigen Aufträgen) bzw. zwischen Übermittlungszeitpunkt und aktueller Zeit (bei noch nicht abgeschlossenen Aufträgen) größer ist als die Summe von Auftragsannahmezeit und Auftragsbearbeitungszeit.
Service-Aufträge, für die kein Übermittlungszeitpunkt existiert, weil sie niemals im Status "Übermittelt" waren (vgl. Abschnitt 5.1.1.6), scheinen in einer solchen Auswertung natürlich niemals auf!

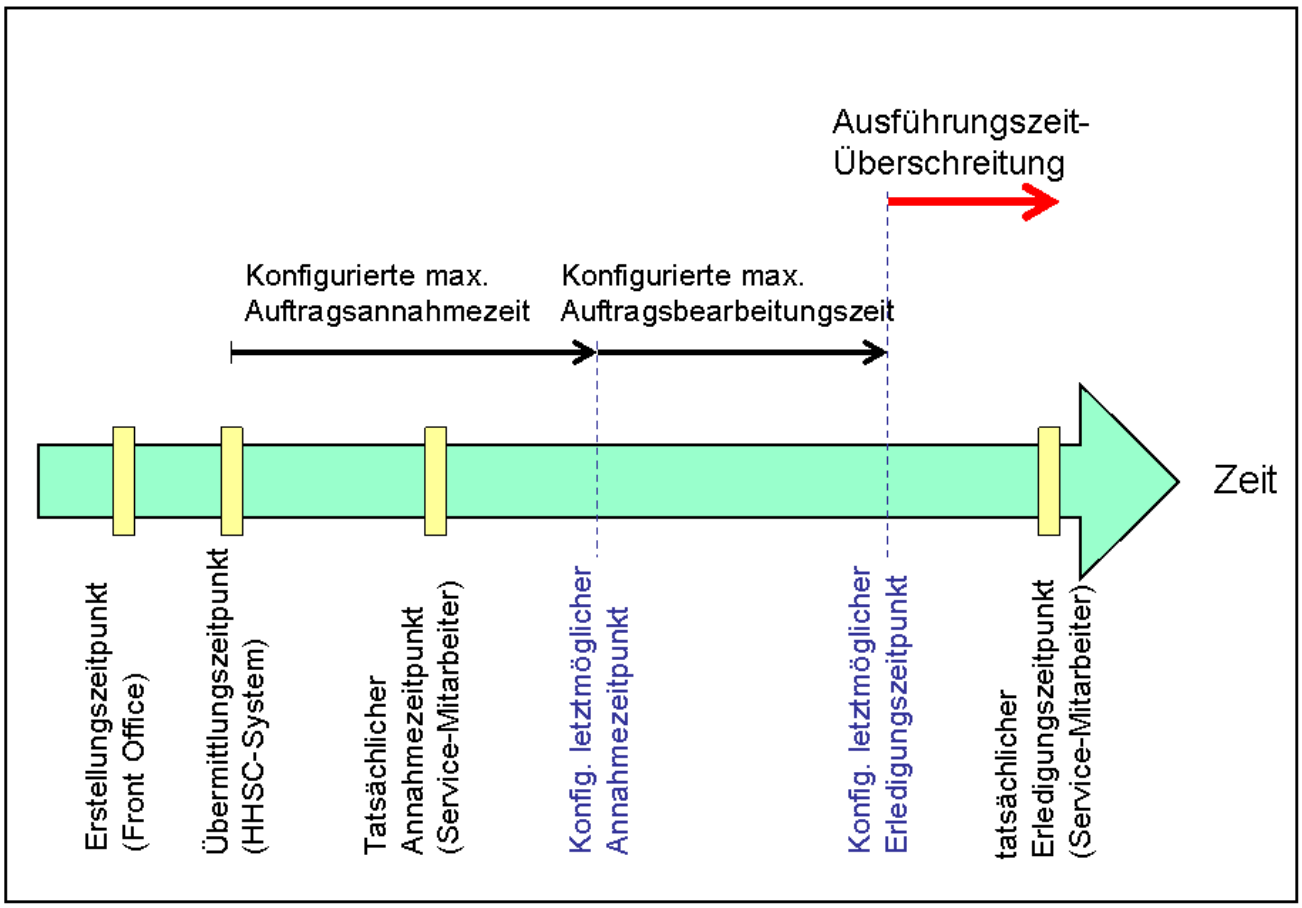


Bild 7-26 Zeitperioden bei der Service-Auftragsabwicklung

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung* im MIS-Einführungs-Bildschirm *Auswertungsübersicht*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

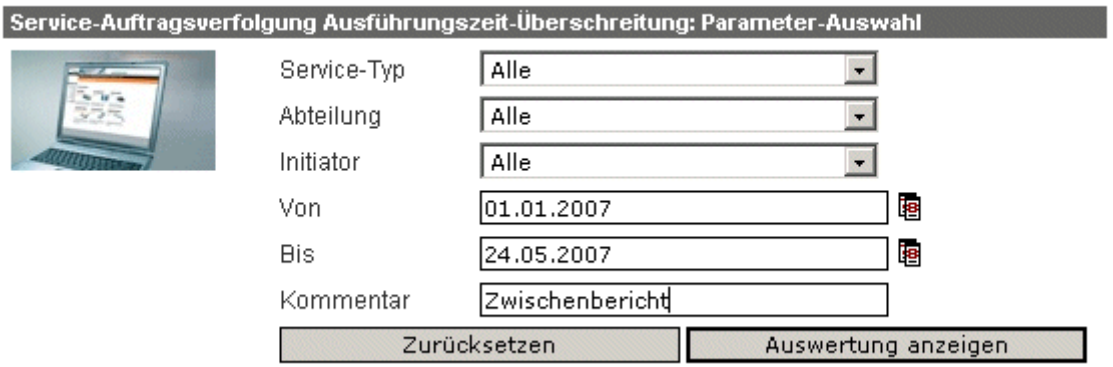


Bild 7-27 MIS - Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung

Service-Typ

Wählen Sie den Service-Typ, der in die Auswertung aufgenommen werden soll. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Alle* - Die Auswertung berücksichtigt alle in Ihrem HHSC-System definierten Service-Typen (z.B. negative Aufträge, positive Aufträge, Kommentare, Beschwerden).
- *<Beliebiger Service-Typ>* - Die Auswertung nimmt nur Aufträge des ausgewählten Service-Typs auf.

Abteilung

Wählen Sie die Abteilung, deren Aufträge in die Auswertung aufgenommen werden sollen:

- *Alle* - Als Bestandteile des Diagramms werden alle Abteilungen angezeigt, die bestimmte Aufträge nicht in der dafür vorgesehenen Zeit erledigt haben. Die Daten einzelner Kategorien werden zusammengezählt.
- *<Beliebige Abteilung>* - Als Bestandteile des Diagramms, das nur die ausgewählte Abteilung darstellt, werden alle Kategorien angezeigt, die bestimmte Aufträge nicht in der dafür vorgesehenen Zeit erledigt haben.

Initiator

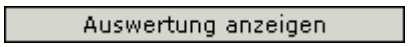
Wählen Sie den Datenbestand aus, aus der die Personen stammen, die die in die Auswertung aufzunehmenden Aufträge veranlasst haben (*Alle, Gast, Mitarbeiter*).

Von, Bis

Definieren Sie den für die Auswertung relevanten Zeitraum.
Die Datumsauswahl über die Kalendersymbole ist in Abschnitt 7.1.1 beschrieben.

Kommentar

Wenn in der Auswertung unterhalb des Report-Titels ein zentrierter individueller Zusatztext aufscheinen soll, geben Sie diesen Text im Kommentarfeld an.



Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte bzw. die Werte seit der letzten erfolgreichen Report-Erstellung zurück.

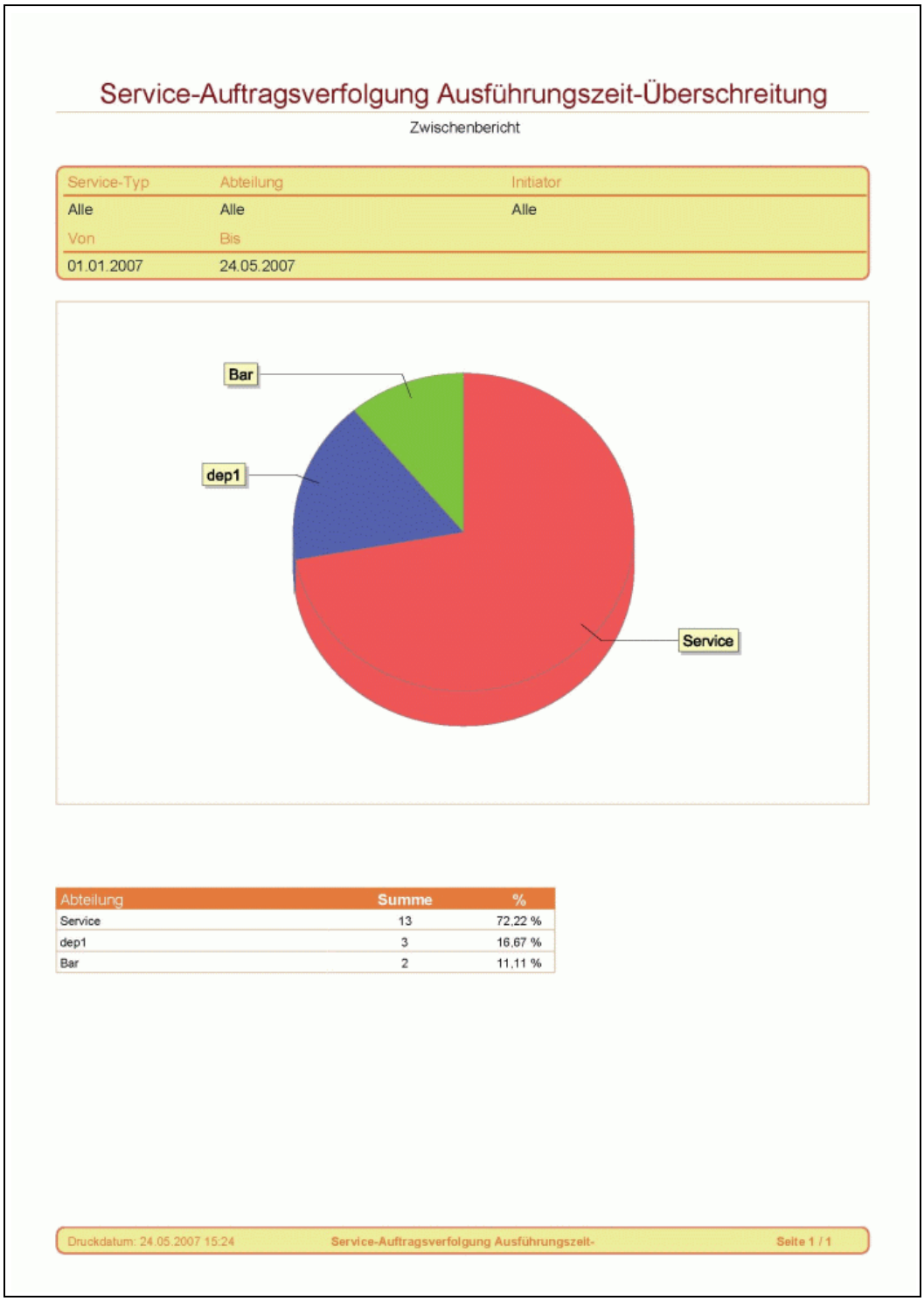


Bild 7-28 MIS - Auswertung Service-Auftragsverfolgung - Ausführungszeit-Überschreitung

7.11 Service-Auftragsverfolgung Qualität

Diese Auswertung unterstützt Sie bei der Bewertung der Service-Auftrags-Qualität. HHSC bietet Ihnen standardmäßig zwei Vorlagen an, mit denen Sie unterschiedliche Daten im Bezug auf die Qualität der Service-Aufträge in Ihrem Hotel übersichtlich darstellen können.

Diese Auswertung ist die einzige, die auch im HHSC-System **bereits gelöschte Service-Aufträge** berücksichtigt!

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Auftragsverfolgung Qualität* im Bildschirm *Auswertungsübersicht*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Auftragsverfolgung Qualität* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

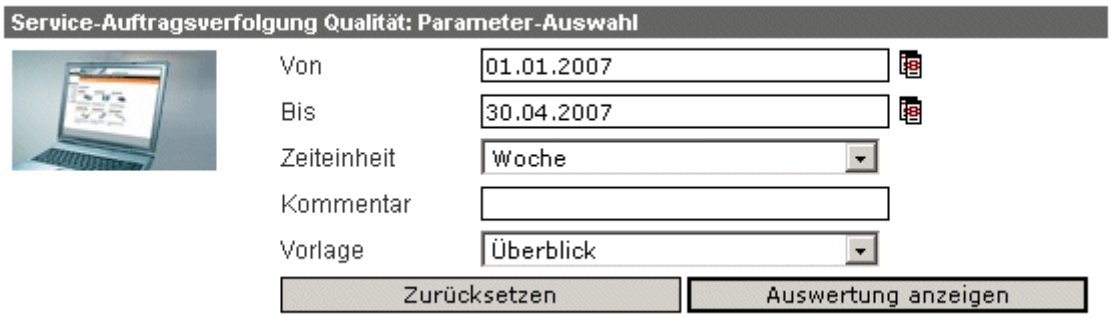


Bild 7-29 MIS - Parameter-Auswahl für Service-Auftragsverfolgung Qualität

Von, Bis

Definieren Sie den für die Auswertung relevanten Zeitraum.
Die Datumsauswahl über die Kalendersymbole ist in Abschnitt 7.1.1 beschrieben.

Zeiteinheit

Wählen Sie die Schrittweite aus, die Sie für den definierten Zeitraum (*Von, Bis*) im Diagramm verwenden möchten. Wenn Sie z.B. im Zeitraum von 1.6.2006 bis 30.6.2006 als Zeiteinheit einen Tag wählen, wird im Diagramm z.B. ein Balken (bei entsprechend gewählten Auswertungs-Vorlage) mit Informationen für jeden Tag des definierten Zeitraums dargestellt.

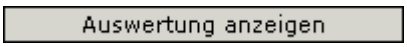
Kommentar

Wenn in der Auswertung unterhalb des Report-Titels ein zentrierter individueller Zusatztext aufscheinen soll, geben Sie diesen Text im Kommentarfeld an.

Vorlage

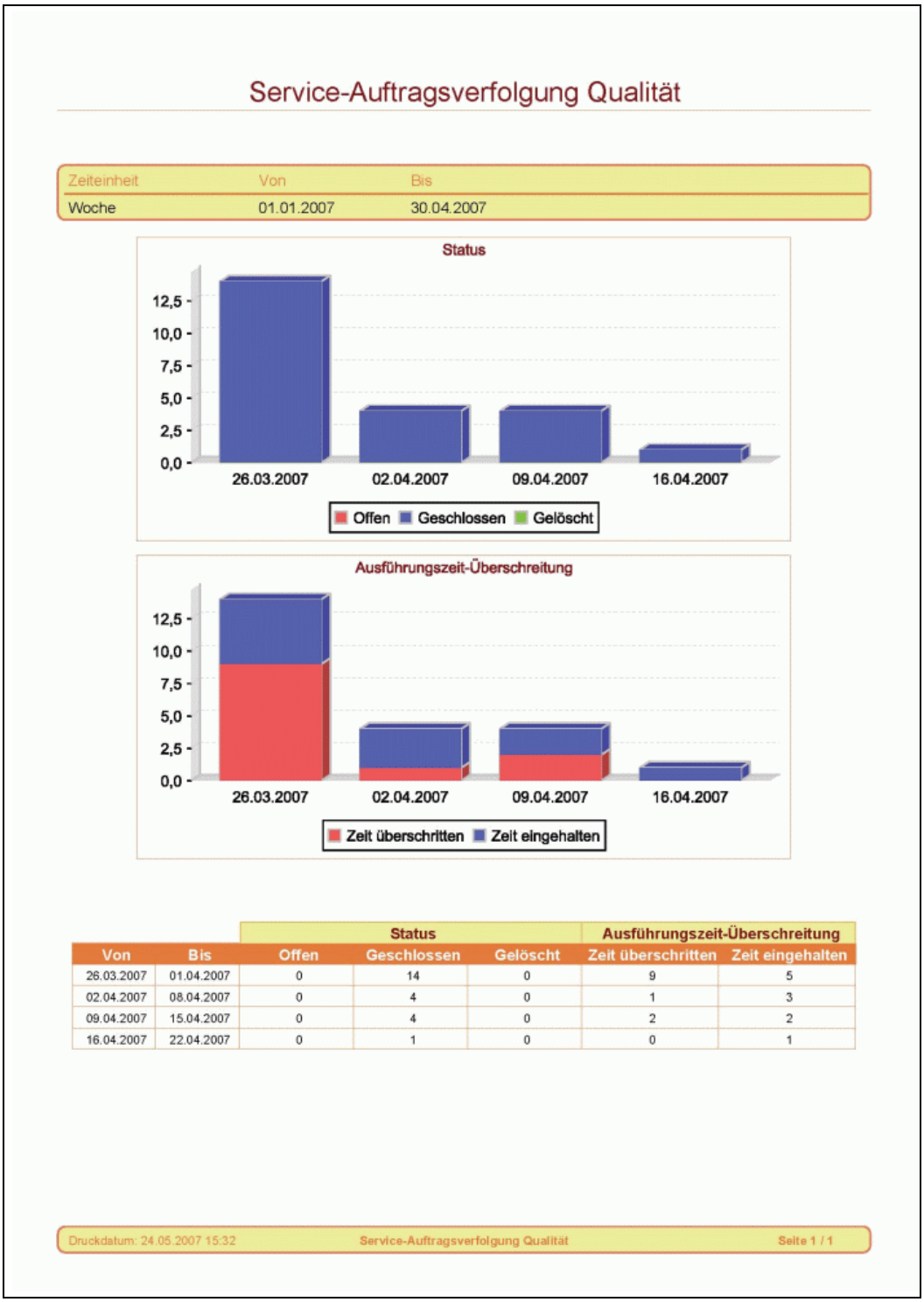
Wählen Sie ein Layout für die Auswertung. HHSC bietet Ihnen standardmäßig zwei Auswertungs-Vorlagen an:

- *Überblick* - Darstellung des Status und der Ausführungszeit-Überschreitung von Service-Aufträgen als Balkendiagramme:
  - Das 1. Diagramm stellt die Anzahl an offenen, geschlossenen und **gelöschten** Aufträgen je Zeiteinheit dar.
  - Das 2. Diagramm zeigt je Zeiteinheit die Aufträge, die innerhalb der dafür konfigurierten Ausführungszeit (= Auftragsannahmezeit + Auftragsbearbeitungszeit; siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5) erledigt wurden, im Vergleich zu jenen, die außerhalb der dafür konfigurierten Ausführungszeit beendet wurden.
- *Service-Typen* - Darstellung als Balkendiagramm, wie sich alle vorhandenen Service-Aufträge (gelöschte Service-Aufträge werden nicht berücksichtigt) je Zeiteinheit auf die im System definierten Service-Typen (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5) aufteilen



Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte bzw. die Werte seit der letzten erfolgreichen Report-Erstellung zurück.



		Status			Ausführungszeit-Überschreitung	
Von	Bis	Offen	Geschlossen	Gelöscht	Zeit überschritten	Zeit eingehalten
26.03.2007	01.04.2007	0	14	0	9	5
02.04.2007	08.04.2007	0	4	0	1	3
09.04.2007	15.04.2007	0	4	0	2	2
16.04.2007	22.04.2007	0	1	0	0	1

Bild 7-30 MIS - Auswertung Service-Auftragsverfolgung Qualität (Überblick)

Bild 7-31 MIS - Auswertung Service-Auftragsverfolgung Qualität (Service-Typen)

8 Gebäudeüberwachung

HHSC bietet - bei Vorliegen der entsprechenden Lizenz - mit dieser Komponente die Möglichkeit, auf einfache Weise wichtige Teile Ihres Hotels zu überwachen. Sie können damit z.B. feststellen, ob Ihre Feuermelder funktionieren, die Drehtür sich auch weiter dreht, Beleuchtungen ein/ausgeschaltet sind, etc. Im Störungsfall werden Sie verständigt, die Art und Weise der Verständigung legt der Administrator fest.

Die Gebäudeüberwachung in HHSC wird durch Speicherprogrammierbare Steuerungs-Boxen (kurz SPS-Boxen) realisiert. Eine SPS-Box verfügt über mehrere Eingänge, die für den Betrieb der einzelnen Teile Ihres Hotels zuständig sind. Diese Eingänge melden Ihnen den Zustand der entsprechenden Teile, so dass Sie bei Fehlerzuständen die aufgetretenen Probleme schnell lösen können.

In der Menüleiste des HHSC-Hauptbildschirms finden Sie das Menü *Gebäudeüberwachung* zum Aufruf des Gebäudemonitors (siehe unten) sowie zur Einstellung der Gebäudeüberwachungs-Optionen (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 7).

Durch Anklicken des Menü-Eintrags *Gebäudemonitor* im Menü *Gebäudeüberwachung* wird das Fenster *Gebäudemonitor* auf dem HHSC-Bildschirm geöffnet.

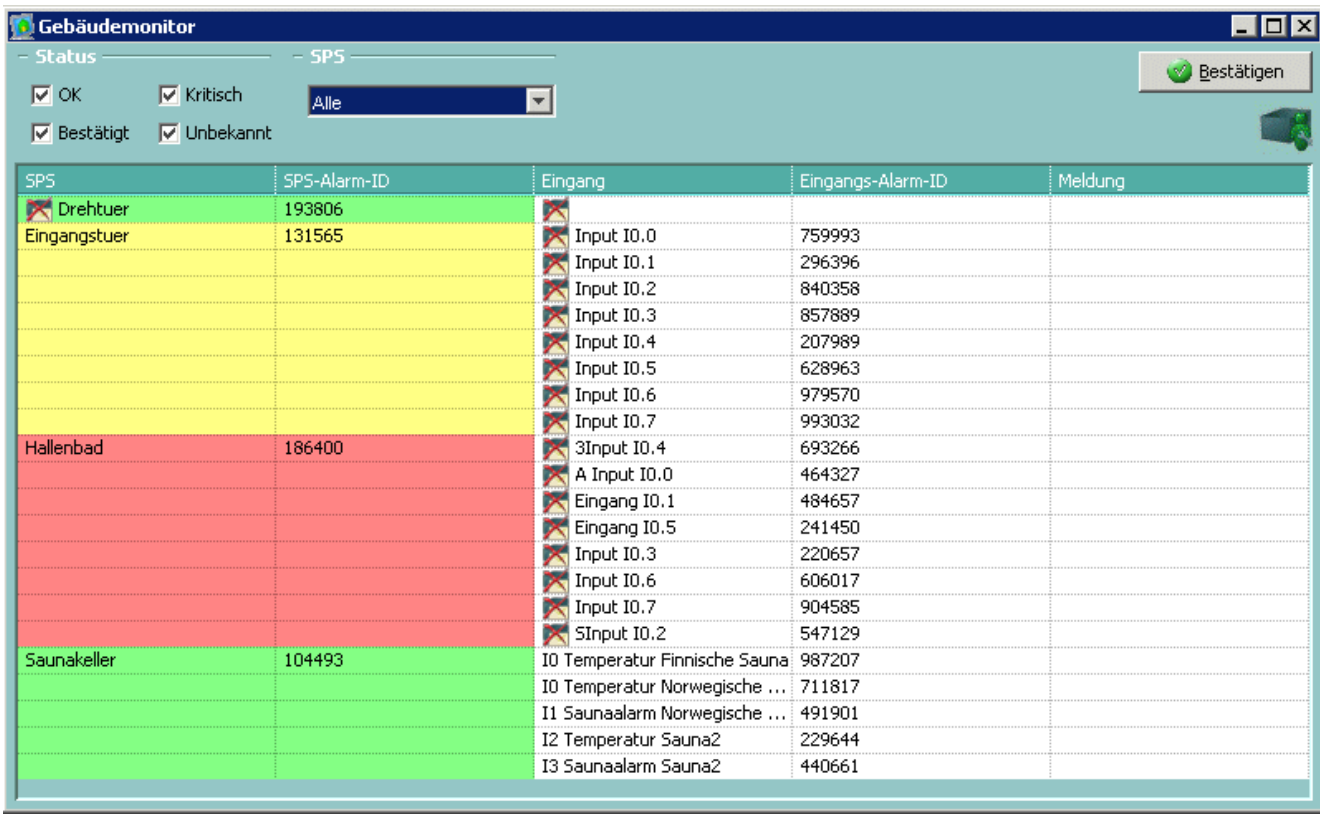


Bild 8-1 Gebäudeüberwachung - Gebäudemonitor

Das Fenster *Gebäudemonitor* enthält Steuerungs-Elemente (Filterkriterien und eine Schaltfläche), die Anzeige des aktuellen Verbindungs-Status und eine Tabelle.

Filterkriterien

Status

Wählen Sie aus, mit welchen Zuständen SPS-Boxen und Eingänge in der Tabelle angezeigt werden sollen, indem Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren/deaktivieren:

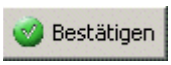
- OK
- Kritisch
- Bestätigt
- Unbekannt

Wenn Sie wollen, dass **alle** SPS-Boxen und Eingänge in der Tabelle sichtbar sind, müssen Sie auch **alle** Kontrollkästchen aktivieren.

SPS

Wählen Sie "Alle" oder eine der definierten SPS-Boxen, deren Zustände in der Tabelle angezeigt werden sollen.

Schaltfläche



Öffnet ein Fenster zum Bestätigen einer Alarm-ID (eindeutige Kennzeichnung eines Alarms) bei einem kritischen Zustand. Hiermit bestätigen Sie, dass Sie den kritischen Zustand des Eingangs oder der SPS wahrgenommen haben. Nach der Bestätigung gibt es keine weiteren Meldungen mehr wegen dieses Zustandes; die Farbe der betroffenen Zeile in der Tabelle ändert sich von rot auf gelb; HHSC gibt eine Quittungsmeldung aus.

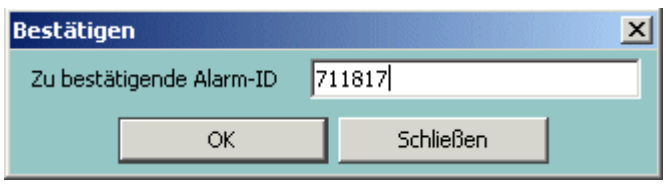


Bild 8-2 Gebäudemonitor - Bestätigen eines Alarms

Zu bestätigende Alarm-ID

Tragen Sie die Zahl ein, die in der Tabellen-Spalte *SPS-Alarm-ID* bzw. *Eingangs-Alarm-ID* angezeigt wird.

Als zu bestätigende Alarm-ID können Sie ausschließlich eine SPS-Alarm-ID oder eine Eingangs-Alarm-ID eingeben, deren zugehörige SPS bzw. zugehöriger Eingang sich in einem kritischen Zustand befindet.

Verbindungs-Status

Jeweils eines dieser Symbole (rechts unterhalb der Toolbar) zeigt Ihnen an, dass eine ständige Verbindung zwischen HHSC und den SPS-Boxen besteht und diese Verbindung gerade in Ordnung (linkes Symbol) oder unterbrochen (rechtes Symbol) ist.

Tabelle

Zeigt die SPS-Boxen und ihre Eingänge nach den gewählten Filterkriterien an. Für jeden Eingang ist eine Zeile vorgesehen. Sie gewinnen hier den Überblick über ihren Zustand und können diesen bestätigen.
Durch (mehrfaches) Anklicken einer Spaltenüberschrift können Sie die Tabellenzeilen auf- bzw. absteigend nach dieser Spalte sortieren.

SPS

Listet die definierten SPS-Boxen auf.

SPS-Alarm-ID

Enthält die Alarm-ID (eindeutige Kennzeichnung eines Alarms) zu der jeweiligen SPS-Box.

Eingang

Listet die Eingänge der definierten SPS-Boxen auf.

Eingangs-Alarm-ID

Zeigt die entsprechende Alarm-ID (eindeutige Kennzeichnung eines Alarms) der einzelnen Eingänge an.

Meldung

Zeigt die für den Zustand definierte Meldung an.

Eine SPS-Box hat in der Regel viele Eingänge, die innerhalb der Tabelle unter Berücksichtigung der Tabellensortierung soweit möglich zusammengefasst werden. Die Spalten *SPS* und *SPS-Alarm-ID* enthalten jeweils nur in der ersten zu einer SPS gehörigen Zeile entsprechende Einträge.

Wenn es in einer SPS-Box keinen definierten Eingang gibt, bleiben die entsprechenden Zeilen der Spalte *Eingang* leer.

Die Zustände der SPS-Boxen und Eingänge werden farblich bzw. durch Symbole gekennzeichnet (siehe Tabelle 8-1).

Wenn der Zustand einer SPS-Box *Nicht OK* ist, kann über die Eingänge der SPS-Box keine Aussage getroffen werden. Die SPS-Eingänge werden dann weiß gekennzeichnet.

	OK
	Kritisch
	Bestätigt
	Unbekannt
	Prüfungen sind deaktiviert
	Meldungen sind deaktiviert
	Es besteht eine ständige Verbindung

Tabelle 8-1 Bedeutung der Farben und Symbole in der Tabelle der SPS-Boxen und Eingänge

Durch entsprechende Konfigurierung der Gebäudeüberwachung (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 7) kann vereinbart werden, dass HHSC bei Auftreten eines kritischen Zustands (rote Markierung) automatisch einen neuen Service-Auftrag generiert, der im Fenster *Service-Auftragssteuerung* (siehe Abschnitt 5.1.2) mit dem Status *Vorbereitet* eingetragen wird; für diesen Auftrag sind lediglich der Einsatzort und der für den kritischen Zustand vorgesehene Service-Text eingetragen, die restlichen Parameter (z.B. Zuständigkeit, Ausführungszeit) müssen vom Front Office individuell ergänzt werden.

Kontextmenü

Ein Rechtsklick in einer bestimmten Zeile der Tabelle im Fenster *Gebäudemonitor* öffnet ein Kontextmenü für diese Tabellenzeile.

Mit dem Kontextmenü können Sie kritische Zustände bestätigen und verschiedene Tests starten.
Mittels der Tests können Sie - unabhängig vom Vorhandensein einer ständigen Verbindung - eine Zustandsänderung bei SPS oder Eingängen sofort erkennen.

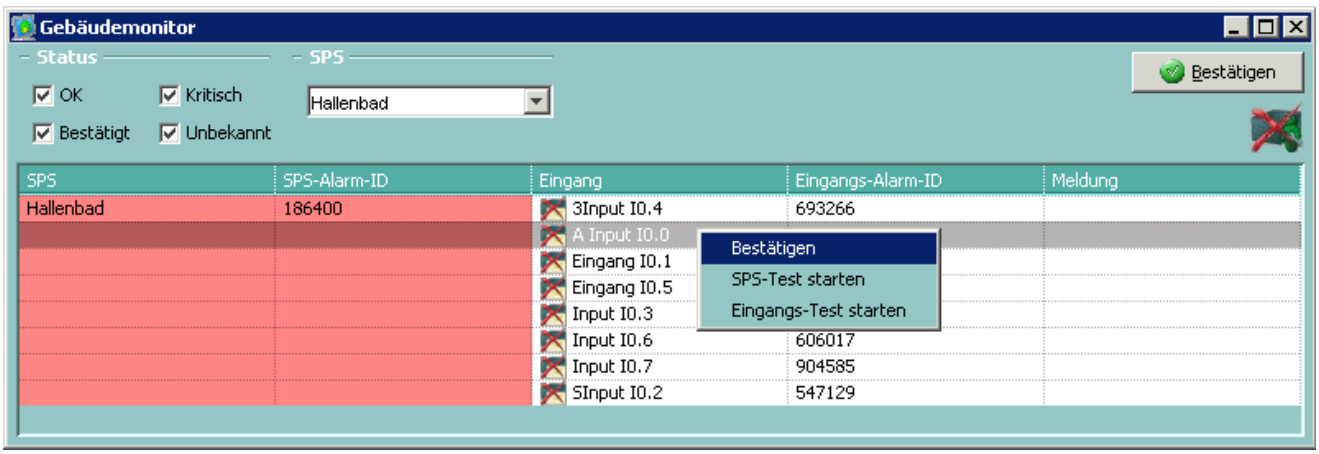


Bild 8-3 Gebäudemonitor - Kontextmenü

Bestätigen

Bestätigt den kritischen Zustand des aktuellen Eingangs bzw. der aktuellen SPS.
Der Menü-Eintrag ist insensitiv, wenn der Eingang bzw. die SPS in der ausgewählten Zeile sich nicht in kritischem Zustand befindet.

SPS-Test starten

Startet den Test der aktuellen SPS und aller ihrer Eingänge.

Eingangs-Test starten

Startet den Test des aktuellen Eingangs.

Rack Status

Mittels Doppelklick auf die *SPS*-Tabellenspalte im Fenster *Gebäudemonitor* erhalten Sie den *Rack Status* der SPS - eine Übersicht über die SPS-Box und die angeschlossenen Module. Mit dem *Rack Status* können Sie überprüfen, ob die SPS in Betrieb ist (Zustand *RUN*) und welche Module daran angeschlossen sind.

Eine SPS (Speicherprogrammierbare Steuerung) besteht aus einer CPU, einem Kommunikationsprozessor und bis zu 6 Erweiterungsmodulen.

Wenn diese Web-Seite nach Doppelklick nicht angezeigt wird, besteht keine Kommunikation mit der SPS-Box. Die Gebäudeüberwachung ist dann nicht möglich!

Diese Übersicht wird in einem Browser-Fenster geöffnet. Sie zeigt an, in welchem Zustand sich die ausgewählte SPS-Box befindet:

- STOP
- RUN
- ERROR
- WARNING
- LINK (d.h. Verbindung zum Netz aktiv)
- CFG (d.h. Verbindung zur Programmierumgebung für SPS ist aktiv, Daten an dieser SPS können sich ändern)

Die Tabelle enthält auch eine Übersicht über die angeschlossenen Module und eine Information über deren Zustand.

Der Kommunikationsprozessor (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 7) muss am Slot 0 angeschlossen sein!

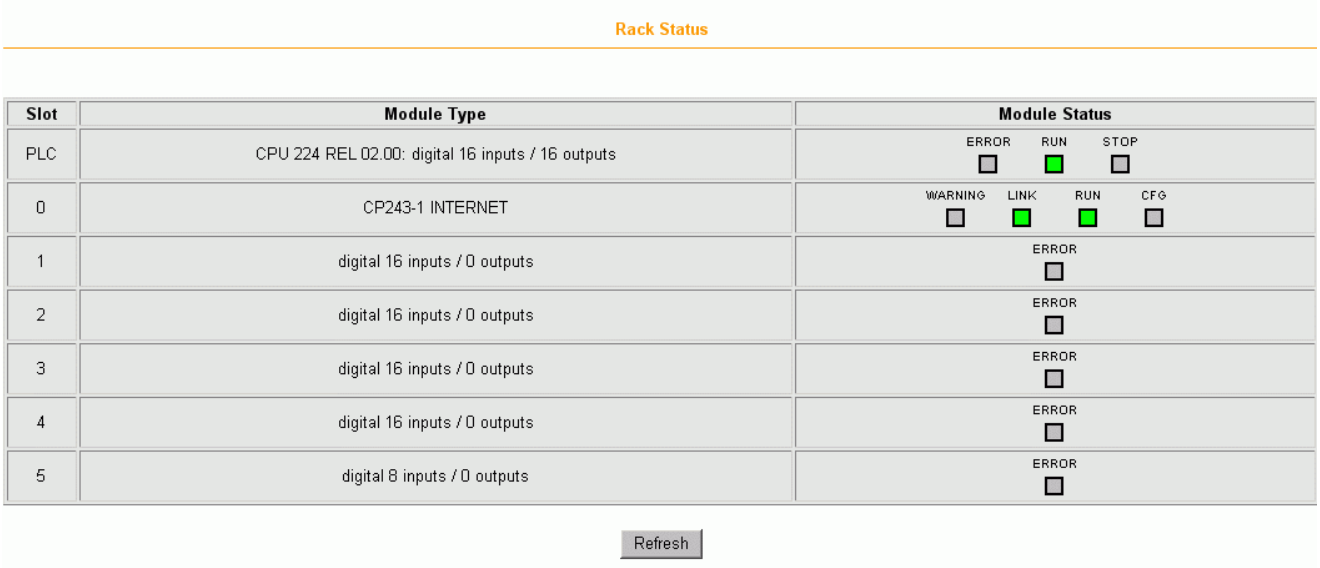


Bild 8-4 Gebäudemonitor - Rack Status (Beispiel mit 5 Erweiterungsmodulen)

Slot

Zeigt die Position an, an der die einzelnen Module an der SPS-Box angeschlossen sind.

Module Type

Zeigt den Typ des Moduls an.

Module Status

Zeigt die Zustände (siehe oben) des Moduls an. Die jeweils aktuellen Zustände sind mit grüner Farbe gekennzeichnet.

9 HHSC-Telefon-Schnittstellen

9.1 Telefon-Schnittstelle für Analogtelefone ohne HiPath Xpressions Hotel

Mit Hilfe der HHSC-Telefon-Schnittstelle können

- die Gäste Ihres Hotels über ein Analogtelefon Weckrufe vereinbaren bzw. alle wieder löschen
- die Service-Mitarbeiter Ihres Hotels über ein Analogtelefon auf diverse Service-Funktionen von HHSC zugreifen (Ändern des Zimmerstatus, Erfassen von Minibar-Konsumationen)

Die Telefon-Schnittstelle für Analogtelefone ist sowohl für HiPath-3000- als auch für HiPath-4000-Nebenstellenanlagen verfügbar.

Wenn Sie eine der Funktionen der Telefon-Schnittstelle nutzen wollen, müssen Sie sich zunächst über die Zugangsdaten informieren, die der Service-Techniker an Ihrer Nebenstellenanlage bzw. bei der HHSC-Installation eingestellt hat (siehe Servicehandbuch, Kapitel 3).

Zur Aktivierung einer Funktion der Telefon-Schnittstelle ist über die Tastatur Ihres Analogtelefons jeweils eine ganz bestimmte Zeichenfolge einzugeben:

HiPath 3000 `<Data-I/O-Service-Code> <Applikations-ID> <Zugangsnummer> <Data*> [<Data*>]`

HiPath 4000 `<Kennzahlpunkt für DIGIDAT> <Applikations-ID> <Zugangsnummer> <Data*> [<Data*>]`

Data-I/O-Service-Code (HiPath 3000)

Vierstelliger Service-Code an der HiPath 3000;
zwingend zu verwendender Defaultwert: *494

Kennzahlpunkt für DIGIDAT (HiPath 4000)

Zwei- bis dreistellige DIGIDAT-Einstellung an der HiPath 4000

Applikations-ID

In HHSC eingestellte dreistellige Applikations-Identifikation;
HHSC-Standardwert: 900

Zugangsnummer

Zugangsnummer zur Aktivierung der gewünschten Funktion:
"1": Vereinbaren eines Weckrufs oder Löschen aller Weckrufe (siehe Abschnitt 9.1.1)
"2": Ändern des Zimmerstatus (siehe Abschnitt 9.1.2.1)
"3": Erfassen von Minibar-Konsumationen (siehe Abschnitt 9.1.2.2)

Data

Von der gewünschten Funktion abhängige Eingabedaten; immer mit "*" abzuschließen:
Zeitangabe für Weckruf,
Zimmerstatus bzw. Artikelnummer(n) für Service-Funktionen

Diese Zeichenfolge wird ohne Bestätigung oder Fehlermeldung an das HHSC-System übermittelt. Sind die übermittelten Daten nicht plausibel, wird die Funktion nicht ausgeführt (ohne Rückmeldung!).

9.1.1 Telefon-Eingabe für Weckruf

Der Telefon-Dialog für Weckrufe ist für Gäste über die Zugangsnummer "1" zu erreichen.

Nach Eingabe von Kennzahlpunkt für DIGIDAT, Applikations-ID (siehe oben) und Zugangsnummer ist

> die gewünschte Weckzeit vierstellig in der Form "hhmm" (in 24-Stunden-Darstellung) einzugeben und

> die Zeichenfolge mit "*" abzuschließen.

Beachten Sie bitte folgende Hinweise für die Eingabe:

- Jede korrekte Eingabe am Telefon ist mit "*" abzuschließen.
- Bei der Eingabe der Weckzeit ist keine Datumseingabe möglich, der Weckruf wird immer zum "nächstmöglichen" Zeitpunkt ausgeführt.
  Beispiel: Weckruf mit um 5:00 Uhr eingegebener Weckzeit "0800" wird am selben Tag um 8:00 Uhr ausgeführt. Weckruf mit um 14:00 Uhr eingegebener Weckzeit "0800" wird am nächsten Tag um 8:00 Uhr ausgeführt.
- Die Vereinbarung eines Weckrufs innerhalb der nächsten 10 Minuten wird ohne Rückmeldung ignoriert!
- Nach der Eingabe einer gültigen (d.h. formal korrekten) Weckzeit werden alle zu einem früheren Zeitpunkt eingetragenen Weckzeiten implizit gelöscht. Sie können also immer nur genau eine Weckzeit innerhalb der nächsten 24 Stunden definieren!
  Die Eingabe einer fehlerhaften Weckzeit wird ignoriert und hat somit keinen Einfluss auf früher eingetragene Weckzeiten.

- Das explizite Löschen aller früher eingetragenen Weckzeiten können Sie durch Eingabe von "8888*" veranlassen.

9.1.2 Service-Funktionen der Telefon-Schnittstelle

Der Telefon-Dialog für Service-Funktionen ist für Service-Mitarbeiter über die Zugangsnummern "2" (Ändern des Zimmerstatus) und "3" (Erfassen der Minibar-Konsumationen) zu erreichen.

.

Eine Überprüfung, ob für den Telefon-Benutzer die Berechtigung für die Ausführung von Service-Funktionen über den Telefon-Dialog besteht, ist nicht möglich.

9.1.2.1 Ändern des Zimmerstatus

Nach Eingabe von Kennzahlpunkt für DIGIDAT, Applikations-ID (siehe oben) und Zugangsnummer "2" ist

> der gewünschte neue Zimmerstatus einstellig einzugeben und

> die Zeichenfolge mit "*" abzuschließen.

Die Identifikation des Zimmers, dessen Status geändert werden soll, ergibt sich bei der Telefon-Eingabe in der Regel automatisch aus der Zuordnung Nebenstelle der Telefon-Eingabe <--> Zimmernummer; die zur Dateneingabe verwendete Nebenstelle muss sich also in dem betroffenen Zimmer befinden.

Beachten Sie bitte folgende Hinweise für die Eingabe:

- Jede korrekte Eingabe am Telefon ist mit "*" abzuschließen.
- Als neuer Zimmerstatus ist eine der Ziffern "0" bis "9" zulässig - jedoch abhängig davon, welche Zimmerzustände in der HHSC-Administration aktiviert wurden (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 8).
  Beispiele: "7" für "außer Betrieb", "8" für "gereinigt", "9" für "ungereinigt".

9.1.2.2 Erfassen der Minibar-Konsumationen

Nach Eingabe von Kennzahlpunkt für DIGIDAT, Applikations-ID (siehe oben) und Zugangsnummer "3" sind

> eine oder mehrere Produktnummern variabler Länge einzugeben,

> wobei jeweils zwei Produktnummern durch "*" von einander zu trennen sind.

Die Identifikation des Zimmers, für das die Minibar-Konsumationen über das Telefon erfasst werden sollen, ergibt sich beim Telefon-Dialog automatisch aus der Zuordnung Nebenstelle des Telefon-Dialogs <---> Zimmernummer; die zur Dateneingabe verwendete Nebenstelle muss sich also in dem betroffenen Zimmer befinden.

Beachten Sie bitte folgende Hinweise für die Eingabe:

- Jede korrekte Eingabe am Telefon ist mit "*" abzuschließen.
- Die eingegebenen Produktnummern werden von HHSC nicht auf Plausibilität geprüft, sondern direkt an das angeschlossene externe PMS weitergeleitet. Es gibt auf HHSC-Seite keine Längenbeschränkung oder sonstige Regeln für Produktnummern.
- Jede eingegebene Produktnummer wird immer mit Stückzahl 1 an das PMS übermittelt. Bei Konsumation mehrerer (z.B. 5) gleichartiger Produkte aus der Minibar muss deren (identische) Produktnummer also entsprechend oft, also z.B. fünf Mal - jeweils durch "*" getrennt - am Telefon eingegeben werden.

9.2 Telefon-Schnittstelle bei Einsatz von HiPath Xpressions Hotel

Wenn HiPath Xpressions Hotel in Ihr HHSC-System integriert ist, können

- die Gäste Ihres Hotels das Phone-Mail-System von HiPath Xpressions Hotel nutzen und über das Telefon (beliebiger Gerätetyp) Weckrufe vereinbaren bzw. bestimmte wieder löschen
- die Service-Mitarbeiter Ihres Hotels das Phone-Mail-System von HiPath Xpressions Hotel nutzen und über das Telefon (beliebiger Gerätetyp) auf diverse Service-Funktionen von HHSC zugreifen

Die Telefon-Schnittstelle von HiPath Xpressions Hotel ist sowohl für HiPath-3000- als auch für HiPath-4000-Nebenstellenanlagen verfügbar.

Für alle Funktionen der Telefon-Schnittstelle von HiPath Xpressions Hotel gibt es sprachunterstützte Ansagen zur Bedienerführung (dzt. Englisch oder Deutsch, je nach Konfiguration von HiPath Xpressions Hotel); auf Telefonapparaten mit Display werden zusätzlich entsprechende Texte auf dem Display angezeigt.

9.2.1 Phone-Mail-System

Wie Ihre Gäste (und auch das Hotelpersonal) das Phone-Mail-System von HiPath Xpressions Hotel nutzen können, hängt von der Konfiguration von HiPath Xpressions Hotel und von den HHSC-spezifischen Phone-Mail-Einstellungen ab (siehe HiPath Xpressions Server-Administratordokumentation, Kapitel 12.4.3).

Bei einer Standard-Installation von Xpressions V5.0 sind für das Phone-Mail-System folgende Zugangsnummern konfiguriert:

"60": Abhören der eigenen Voice-Mailbox

"61": Abhören fremder Voice-Mailboxen (Gäste-Zugang)

"62": Abhören fremder Voice-Mailboxen (universeller Zugang)

Beachten Sie, dass vom Service-Techniker bei der Konfiguration von HiPath Xpressions Hotel auch andere Zugangsnummern festgelegt sein können, und holen Sie daher entsprechende Informationen ein!

Die komplette **Bedienung des Phone-Mail-Systems** von HiPath Xpressions Hotel (z.B. Ändern der PIN, Löschen des Mailbox-Inhalts, Entfernen von Mailboxen, ...) ist im HiPath Xpressions Phone-Mail-Benutzerhandbuch detailliert beschrieben.

Beachten Sie die unterschiedliche Bedeutung der Zeichen "*" und "#" bei der Bedienung des HiPath Xpressions Phone-Mail-Systems einerseits und bei der Benutzung der im Folgenden beschriebenen HHSC-spezifischen Telefon-Schnittstelle andererseits.

9.2.2 Telefon-Dialog für Weckruf

Der Telefon-Dialog für Weckrufe ist für Gäste standardmäßig über die Zugangsnummer "50" zu erreichen.

Das folgende Ablaufdiagramm zeigt, wie Ihre Gäste nach Eingabe der entsprechenden Zugangsnummer über das Telefon Weckrufe vereinbaren und löschen können.

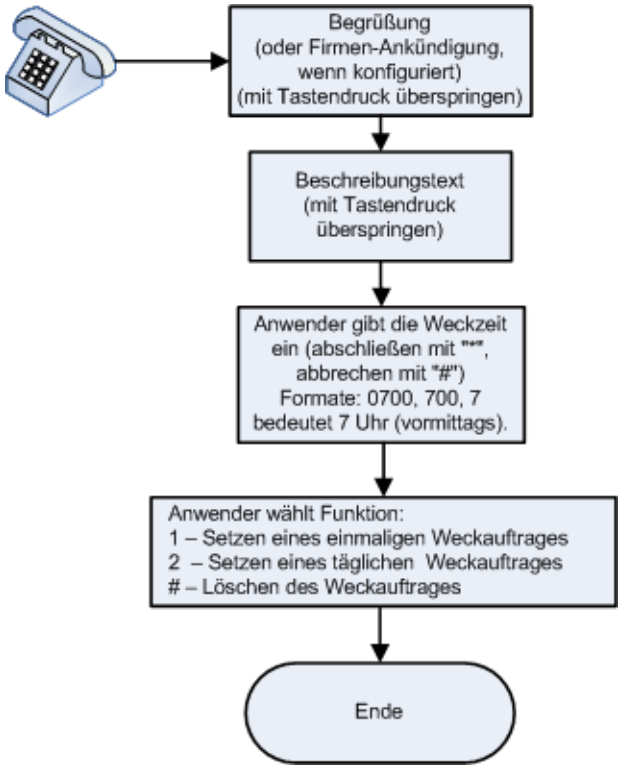

Begrüßung
(oder Firmen-Ankündigung, wenn konfiguriert)
(mit Tastendruck überspringen)
Beschreibungstext
(mit Tastendruck überspringen)
Anwender gibt die Weckzeit ein (abschließen mit "*", abbrechen mit "#")
Formate: 0700, 700, 7
bedeutet 7 Uhr (vormittags).
Anwender wählt Funktion:
1 – Setzen eines einmaligen Weckauftrages
2 – Setzen eines täglichen Weckauftrages
– Löschen des Weckauftrages
Ende

Bild 9-1 Telefon-Dialog für Weckruf, Ablaufdiagramm

Beachten Sie bitte folgende Hinweise für die Eingabe:

- Jede korrekte Eingabe am Telefon ist mit "*" abzuschließen.
- "#" bricht die aktuelle Eingabe ab und ermöglicht somit eine Korrektur.

- Bei der Eingabe der Weckzeit ist keine Datumseingabe möglich, der Weckruf wird immer zum "nächstmöglichen" Zeitpunkt ausgeführt.
  Beispiel: Weckruf mit um 5:00 Uhr eingegebener Weckzeit "0800" wird am selben Tag um 8:00 Uhr ausgeführt. Weckruf mit um 14:00 Uhr eingegebener Weckzeit "0800" wird am nächsten Tag um 8:00 Uhr ausgeführt.
- Die Vereinbarung eines Weckrufs innerhalb der nächsten 10 Minuten wird mit einer Fehlermeldung zurückgewiesen!
- Nach Eingabe der Weckzeit können Sie durch Eingabe von "1", "2" oder "#" entscheiden, ob Sie einen einmaligen oder täglichen Weckruf vereinbaren oder einen bereits existierenden Weckruf löschen wollen.
- Das Löschen eines Weckrufs ist nur möglich, wenn Sie die vereinbarte Weckzeit wissen!
- Am Ende des Telefon-Dialogs wird durch eine entsprechende Ansage die ausgeführte Aktion bestätigt oder ein Hinweis auf eine Fehlersituation gegeben.

9.2.3 Service-Funktionen der Telefon-Schnittstelle

Der Telefon-Dialog für Service-Funktionen ist für Service-Mitarbeiter standardmäßig über die Zugangsnummer "51" zu erreichen.

.

Eine Berechtigung für die Ausführung von Service-Funktionen über den Telefon-Dialog besteht nur für jene Mitglieder des Hotelpersonals, die in der HHSC-Administration als Service-Mitarbeiter definiert sind und denen dort auch ein Identifizierungscode zugeordnet wurde (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5).

Die folgenden Ablaufdiagramme zeigen, wie Service-Mitarbeiter nach Eingabe der entsprechenden "Menünummer" über das Telefon folgende HHSC-spezifische Service-Funktionen nutzen können:

"1": Ändern des Zimmerstatus (siehe Abschnitt 9.2.3.1)

"2": Erfassen von Minibar-Konsumationen (siehe Abschnitt 9.2.3.2)

"3": Ändern des Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus (siehe Abschnitt 9.2.3.3)

"4": Ändern des Status eines Service-Auftrags (siehe Abschnitt 9.2.3.4)

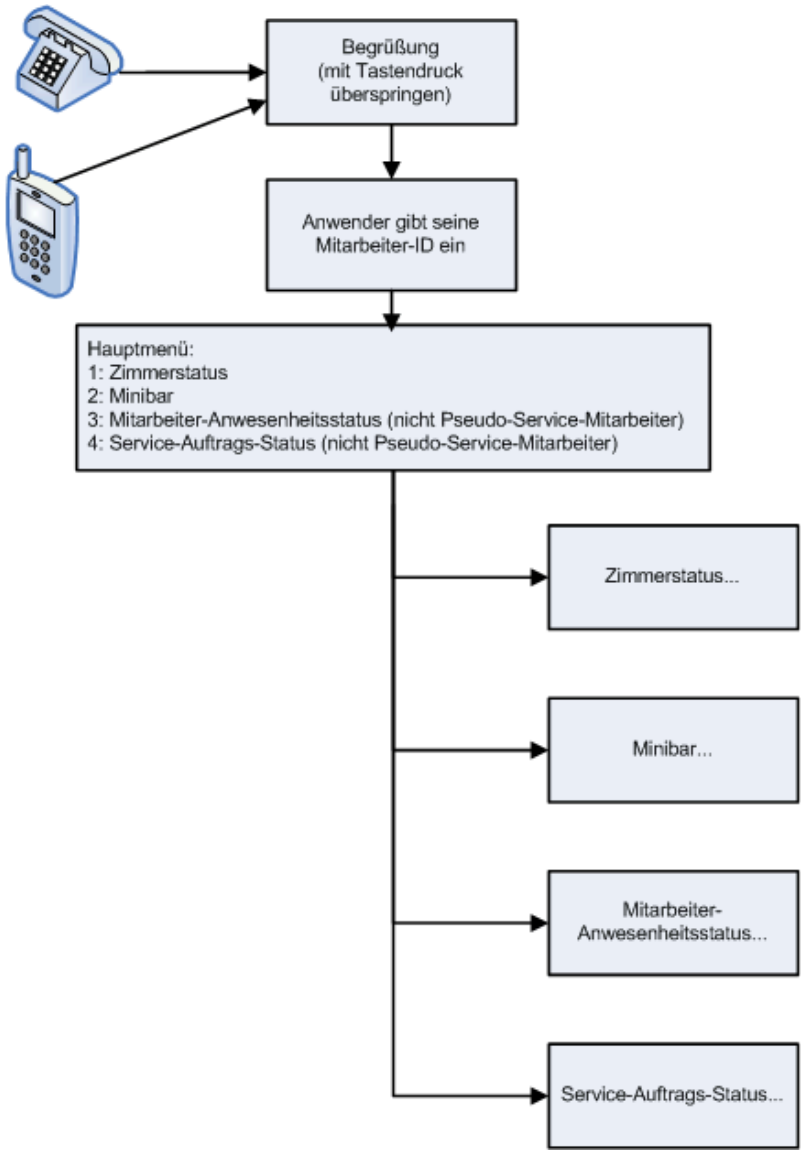


Bild 9-2 Service-Zugang der Telefon-Schnittstelle, Ablaufdiagramm

Beachten Sie folgende Hinweise für die Eingabe:

- Jede korrekte Eingabe am Telefon ist mit "*" abzuschließen.
- "#" bricht die aktuelle Eingabe ab und ermöglicht somit eine Korrektur.
- Am Beginn jedes Telefon-Dialogs ist der Identifizierungscode einzugeben; nach drei Fehleingaben bricht HiPath Xpressions Hotel den Dialog ab.
- Am Ende jedes Telefon-Dialogs wird durch eine entsprechende Ansage die ausgeführte Aktion bestätigt oder ein Hinweis auf eine Fehlersituation gegeben.

9.2.3.1 Ändern des Zimmerstatus

Die Identifikation des Zimmers, dessen Status geändert werden soll, ergibt sich beim Telefon-Dialog in der Regel automatisch aus der Zuordnung Nebenstelle des Telefon-Dialogs <---> Zimmernummer.
Wird der Telefon-Dialog an einer Nebenstelle initiiert, die keinem bebuchbaren Zimmer zugeordnet ist, verlangt HiPath Xpressions Hotel zusätzlich die Eingabe einer Nebenstelle, die sich in dem betroffenen Zimmer befindet.

Als neuer Zimmerstatus ist eine der Ziffern "0" bis "9" zulässig - jedoch abhängig davon, welche Zimmerzustände in der HHSC-Administration aktiviert wurden (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 8).
Beispiele: "7" für "außer Betrieb", "8" für "gereinigt", "9" für "ungereinigt".

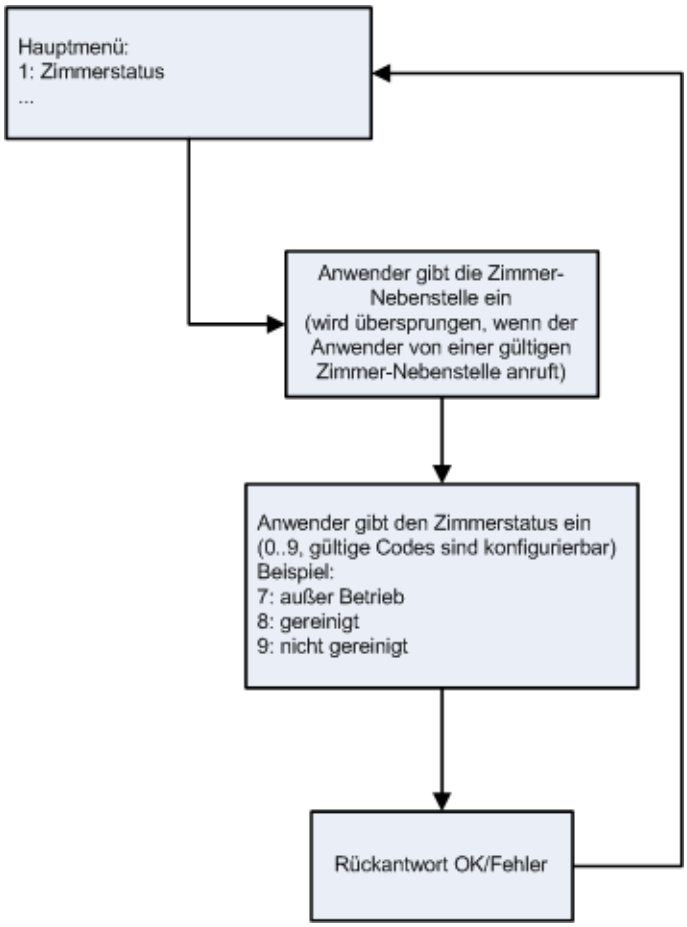


Bild 9-3 Ändern des Zimmerstatus, Ablaufdiagramm

9.2.3.2 Erfassen der Minibar-Konsumationen

Die Identifikation des Zimmers, für das die Minibar-Konsumationen über das Telefon erfasst werden sollen, ergibt sich beim Telefon-Dialog in der Regel automatisch aus der Zuordnung Nebenstelle des Telefon-Dialogs <---> Zimmernummer.
Wird der Telefon-Dialog an einer Nebenstelle initiiert, die keinem bebuchbaren Zimmer zugeordnet ist, verlangt HiPath Xpressions Hotel zusätzlich die Eingabe einer Nebenstelle, die sich in dem betroffenen Zimmer befindet.

Nach der Identifikation des Zimmers erwartet HiPath Xpressions Hotel jeweils die Eingabe einer Produktnummer, gefolgt von der Anzahl der konsumierten Einheiten. Jeweils nach Eingabe von Produktnummer und Anzahl wiederholt das System Ihre Eingaben und verlangt eine Bestätigung mit "1" zur Fortsetzung der Erfassung oder mit "#*" zur Beendigung der Erfassung.

Die eingegebenen Produktnummern werden von HHSC nicht auf Plausibilität geprüft, sondern direkt an das angeschlossene externe PMS weitergeleitet.

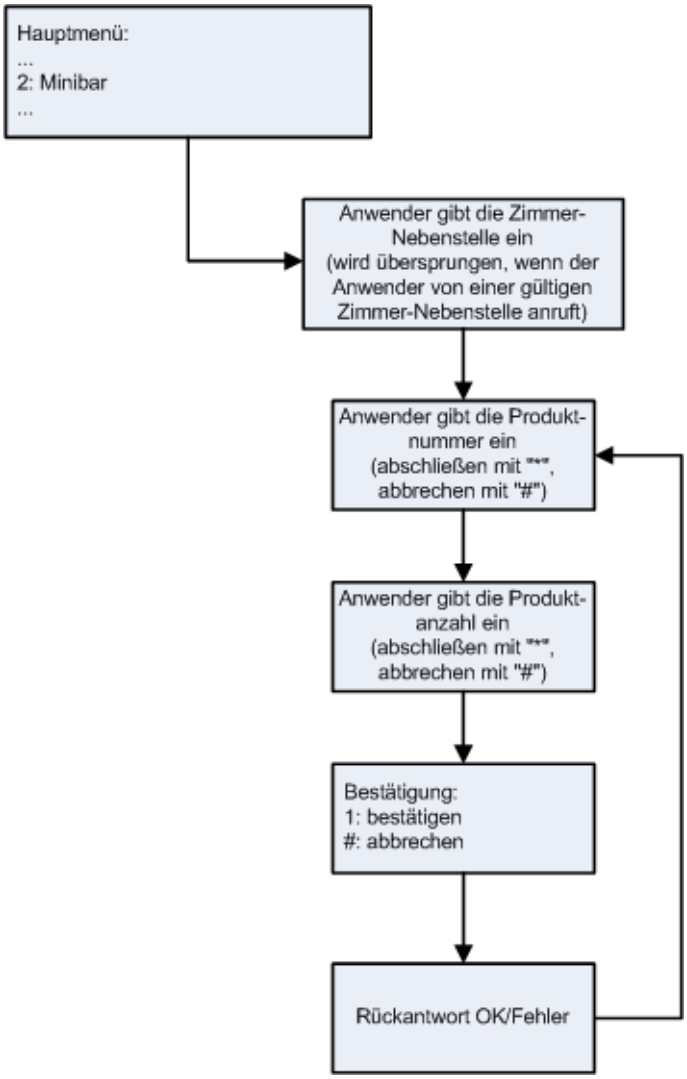

Hauptmenü:
...
2: Minibar
...
Anwender gibt die Zimmer-Nebenstelle ein (wird übersprungen, wenn der Anwender von einer gültigen Zimmer-Nebenstelle anruft)
Anwender gibt die Produkt-nummer ein (abschließen mit "*", abbrechen mit "#")
Anwender gibt die Produkt-anzahl ein (abschließen mit "*", abbrechen mit "#")
Bestätigung:
1: bestätigen
#: abbrechen
Rückantwort OK/Fehler

Bild 9-4 Erfassen der Minibar-Konsumationen, Ablaufdiagramm

9.2.3.3 Ändern des Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus

Diese Funktion ist nur aktivierbar, wenn die Service-Auftragsverfolgung verfügbar ist.

Der Service-Mitarbeiter hat in diesem Dialog an jedem beliebigen Telefon die Möglichkeit, seinen Anwesenheitsstatus bekannt zu geben.

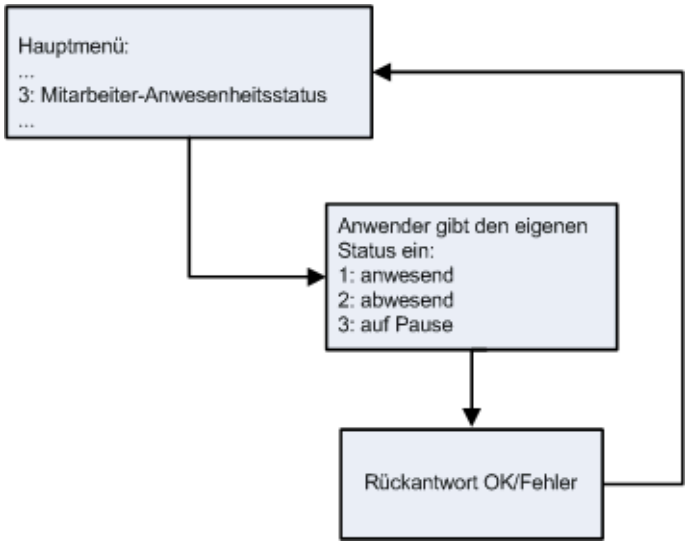


Bild 9-5 Ändern des Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus, Ablaufdiagramm

9.2.3.4 Ändern des Status eines Service-Auftrags

Diese Funktion ist nur aktivierbar, wenn die Service-Auftragsverfolgung verfügbar ist.

HiPath Xpressions Hotel erwartet jeweils die Eingabe einer Service-Auftrags-Nummer, gefolgt vom aktuellen Service-Auftrags-Status. Jeweils nach Eingabe von Nummer und Status wiederholt das System Ihre Eingaben und verlangt eine Bestätigung mit "1" zur Fortsetzung des Dialogs oder mit "#" zur Beendigung des Dialogs.

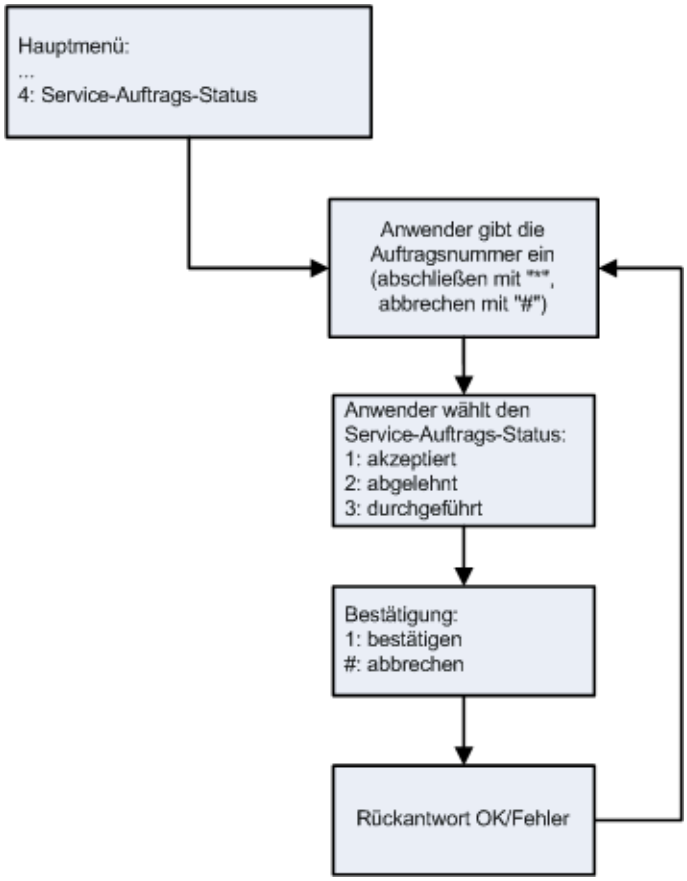


Bild 9-6 Ändern des Status eines Service-Auftrags, Ablaufdiagramm

Abkürzungen

Diese Liste enthält die in diesem Handbuch verwendeten Abkürzungen.

Abkürzung	Definition
ACSE	Application Control Service Element
AS	Application Server
ATM	Asynchronous Transfer Mode
BUM	Berechtigungs-Umschaltung
CAP	Common Application Platform
CCC	Call Control Comments/Commands
CDP	Gebührendatenbearbeitung
CDR	Charge Data Record (= Gebührendaten-Service-Provider)
CLA	Customer License Agent
CLM	Customer License Management
CMI	Cordless Multicell Integration
CR	Change Request
CSTA	Computer Supported Telecommunications Application
CTI	Computer Telephony Integration
DND	Do Not Disturb (= Anrufschutz)
DST	Display Service Tracking
DTB	Display Telephone Book
DUBAI	Dedicated Universal Business Application Interface
FAMOS	Fernadministration Schnittstelle für HiPath
FWD	Forward (= Anrufumleitung)
GUI	Graphical User Interface (= Grafische Benutzeroberfläche)
HAC	Hotel Attendant Console
HHSC	HiPath Hospitality Service Center
HLM	HiPath License Management
IVR	Interactive Voice Response Unit
JRE	Java Runtime Environment
MIS	Management-Informations-System

Abkürzung	Definition
MSG	Messages (= Sprachnachrichten)
ODBC	Open Database Connectivity
PABX	Private Automatic Branch Exchange
PBX	Private Branch Exchange
PDA	Personal Digital Assistant
PMS	Property Management System (= Gebäudemanagement-System)
PLC	Programmable Logical Controller
PMS	Property Management System
RAM	Random Access Memory
RCG	Route Control Group
SCC	Service Control Center
SOAP	Simple Object Access Protocol
SPS	Speicherprogrammierbare Steuerung
SP	Service Provider
UM	Unified Messaging
VMS	Voice Mail Server

Index

A

Abheben 4-12
Abmelden
  Front Office 3-1
  MIS 7-3
  PDA 5-37
Abteilung
  Service-Auftrag 5-8
Aktivierung
  Telefon-Schnittstelle 9-1
Andere Aufträge zeigen (PDA) 5-34
Ändern
  Benutzereinstellungen 3-4
  Oberflächensprache 3-5
  Passwort 3-4
  Service-Auftrag 5-22
Anmelden
  Front Office 2-4
  MIS 7-3
  PDA 5-24
Annehmen eines Anrufs 4-8, 4-12
Annehmen eines Anrufs mit Merkmal 4-9
Anpassen
  Benutzereinstellungen 3-4
  Oberflächensprache 3-5
Anrufen 4-15
Anrufliste 4-6
  eigene Anrufe 4-11
Anruf-Merkmale 4-7
Anrufschutz
  ein/aus 4-22
  Einstellungen 4-24
  Symbole 4-18
  Zeitperioden 4-24
Anrufsteuerung 4-1
Anrufsteuerungszentrale 4-1
  Anrufwarteschlange 4-5
  eigene Anrufe 4-10
  Eindringen in Anruf 4-16
  gehende Rufe 4-37
  Ignorieren des Anrufschutzes 4-16
  kommende Rufe 4-36
  mit "Call Queue" 4-2
  ohne "Call Queue" 4-3
  Suchergebnisliste 4-15
  Suchfunktion 4-14
Anrufumleitung 4-20
  ein/aus 4-30
Anrufwarteschlange 4-5
  allgemein 4-2
  Arbeitshinweise 4-9
  Farben 4-6
  Filter 4-5
  Schaltflächenleiste 4-8
  Statusanzeige 4-4
  Telefonstatus 4-6
Arbeitsauftragslisten 6-1
  Ausgabebereich 6-4
  drucken 6-4
  Einstiegsfenster 6-2
  Navigationsleiste 6-4
  Parametereingabe 6-2, 6-6, 6-10
  Schaltflächen 6-7, 6-11
  Service-Auftragsliste 6-5
    Beispiel 6-9
  Sortierkriterium 6-7
  Struktur 6-3
  Vorlagen-Bereitstellung 6-3
  Weckruf-Status 6-9
    Beispiel 6-12
Arbeitsbereich 2-8
Auflegen 4-13
Auswahlliste 2-1
Auswertungsübersicht
  MIS 7-2

B

Basisfunktionen von HHSC Front Office 3-1
Bedienungsanleitung

Darstellungskonventionen 1-3
Struktur 1-2
Zielgruppe 1-1
Beenden 3-1
Benachrichtigung mit Klingeln
Service-Auftrag 5-13
Benutzereinstellungen 3-1
Benutzerprofil 3-1
Berechtigungsstufe 4-26
Beschwerde, Service-Auftrag 5-7

C

CMI
geschlossene Service-Aufträge anzeigen 5-44
Hauptmenü 5-41
Menüaufbau 5-38
neuen Auftrag empfangen 5-40
Service-Auftrag annehmen 5-42
Shortcuts 5-40
Status eingeben 5-43
Status-Symbole 5-39
Tasten 5-40
Code
Service-Auftrag 5-7
Combo-Box 2-1

D

Datumsauswahl 2-3
DECT-Schnurlostelefon (s. CMI) 5-40
Details, Service-Auftrag 5-8, 5-41, 5-46, 5-50
Direkteinstieg offene Service-Aufträge
Optiset 5-43, 5-48
Direktruf-Schaltflächen 4-38
Registerkarte anlegen 4-40
Registerkarte löschen 4-41
Registerkarte umbenennen 4-42
Schaltfläche hinzufügen 4-39
Schaltfläche löschen 4-42
Schaltflächen-Bezeichnungen anzeigen 4-39
Schaltflächen-Details ändern 4-43
Weiterleiten falls möglich 4-39
Drucken
Arbeitsauftragsliste 6-4
MIS-Report 7-9
Service-Auftrag 5-14, 5-23

E

Eigene Anrufe 4-10
Anrufliste 4-11
Farben 4-11
Schaltflächenleiste 4-12
Eigene Aufträge zeigen (PDA) 5-28
Eindringen in Anruf 4-16
Einsatzort
Service-Auftrag 5-7
Einstellungen
Anrufschutz 4-24
Sperre 4-29
Erinnern
Service-Auftrag 5-13
Erweitertes Suchen, Service-Autrag 5-5

F

Farben
für eigene Anrufe 4-11
für Service-Auftragssteuerung 5-22
in Anrufwarteschlange 4-6
Feedback
Service-Auftrag 5-10
Filter
für Anrufwarteschlange 4-5
Service-Auftragssteuerung 5-16
FWD (s. Anrufumleitung) 4-20

G

Gebäudemonitor 8-1
Filterkriterien 8-2
Schaltfläche 8-2
Tabelle der SPS-Boxen 8-4
Verbindungs-Status 8-3
Gebäudeüberwachung 8-1
Rack Status 8-6
Speicherprogrammierbare Steuerung 8-1, 8-6
SPS 8-1, 8-6
Gehende Rufe 4-37

H

Hauptbildschirmbereiche
Arbeitsbereich 2-8
Navigationsbereich 2-7
Hauptmenü
CMI 5-41
Optiset 5-46
HHSC-Hauptbildschirm 2-7
Hilfe 3-3, 3-6
HiPath Xpressions Hotel
Phone-Mail-System 9-5
Telefon-Schnittstelle 9-5

I

Ignorieren des Anrufschutzes 4-16
Informations-Fenster 3-3
Initiator
Service-Auftrag 5-4, 5-21

J

JasperReports-Viewer 7-7

K

Kalender
MIS 7-5
Kategorie
Service-Auftrag 5-8
Kirk
neuen Auftrag empfangen 5-50
R/MAIL-Taste 5-49
Service-Auftrag annehmen 5-50
Service-Auftrags-Status ändern 5-50
Tasten 5-49
Kommende Rufe 4-36
Kommentar zum Service-Auftrag 5-7
Kopieren
Service-Auftrag 5-23

L

Liste anrufrelevanter Service-Aufträge 5-18
Lizenzvarianten 2-9
Löschen
Service-Auftrag 5-14
Lösung
Service-Auftrag 5-10

M

Makeln 4-12
Management-Informations-System, MIS 7-1
Menüs
Allgemeines 3-1, 6-2
CMI 5-38
Fenster 3-2
Hilfe 3-2
Optiset 5-38
Minibar-Konsumationen
Telefon-Dialog 9-4, 9-10
MIS
abmelden 7-3
anmelden 7-3
Arbeitsbereich 7-4
Auswertungsübersicht 7-2
die häufigsten Aufträge 7-27
drucken 7-9
Einführungs-Bildschirm 7-2
Gast-Zufriedenheits-Index 7-10
Kalender 7-5
Login-Bildschirm 7-3
Navigationsbereich 7-2
Online-Hilfe 7-3
Parameter-Auswahl 7-4
Service-Auftragsverfolgung
Ausführungszeit-Überschreitung 7-39
Grafik 7-33
Qualität 7-43
Überblick 7-37
Service-Historie Hotel 7-15
Service-Historie Person 7-21
Vorlagen-Bereitstellung 7-6
MIS, Management-Informations-System 7-1
Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus
Telefon-Dialog 9-11
MS-Windows-Elemente 2-1
Auswahlliste 2-1
Combo-Box 2-1
Datumsauswahl 2-3
Tabelle 2-2

N

Nachrichten 3-1, 4-20

Nachrichtenfenster 3-5
Navigationsbereich 2-7
Neuer Service-Auftrag 4-14, 5-2
PDA 5-30
Sendezeit 5-10

O

Online-Hilfe 3-3, 3-6
MIS 7-3
Optiset
Direkteinstieg offene Service-Aufträge 5-43, 5-48
geschlossene Service-Aufträge anzeigen 5-49
Hauptmenü 5-46
HHSC-Taste 5-45
LED 5-45
Menüaufbau 5-38
neuen Auftrag empfangen 5-45
Service-Auftrag annehmen 5-47
Shortcuts 5-45
Status eingeben 5-48
Status-Symbole 5-39
Tasten 5-45

P

Parken eines Anrufs 4-12
Park-Warteschlange 4-2
Passwort 2-6
ändern 3-4
MIS 7-3
Regeln für starke Passwörter 3-5
Pause (PDA) 5-36
PDA 5-24
abmelden 5-37
andere Aufträge zeigen 5-34
anmelden 5-24
eigene Aufträge zeigen 5-28
neuer Service-Auftrag 5-30
Pause 5-36
Status-Symbole 5-30
Phone-Mail-System 9-5

R

Rack Status 8-6
Report
Ausgabebereich 6-4
die häufigsten Aufträge 7-27
Gast-Zufriedenheits-Index 7-10
Kopf 7-7
Navigationsleiste 6-4, 7-9
Service-Auftragsliste 6-5
Service-Auftragsverfolgung
Ausführungszeit-Überschreitung 7-39
Grafik 7-33
Qualität 7-43
Überblick 7-37
Service-Historie Hotel 7-15
Service-Historie Person 7-21
Struktur 7-7
Weckruf-Status 6-9

S

Schaltflächen
Abheben 4-12
Anruf annehmen 4-8, 4-12
Anruf mit Merkmal annehmen 4-9
Anruf parken 4-12
Anruf weiterleiten 4-15
Anrufen 4-15
Auflegen 4-13
Erinnern 5-13
Makeln 4-12
neuer Service-Auftrag 4-14
Service-Auftrag bearbeiten 5-22
Service-Auftrag drucken 5-14, 5-23
Service-Auftrag kopieren 5-23
Service-Auftrag löschen 5-14
Service-Auftrag nur speichern 5-14
Service-Auftrag speichern und übermitteln 5-14
Stummschaltung 4-13
Suchen 4-14
Wiederherstellen 4-12
Schaltflächenleiste
für Anrufwarteschlange 4-8
für Arbeitsauftragslisten 6-7, 6-11
für eigene Anrufe 4-12
für Service-Auftrag 5-13
für Service-Auftragssteuerung 5-22

für Suchen, Verbinden, Weiterleiten 4-14
für Suchergebnisliste 4-21
Schnurlostelefon (s. CMI) 5-40
Sendezeit
neuer Service-Auftrag 5-10
Service
neuer Service-Auftrag 5-6
Zufriedenheits-Grad 5-10
Service Tracking 5-1
Service-Auftrag
Abteilung 5-8
Basisinformationen 5-6
bearbeiten 5-22
Benachrichtigung mit Klingeln 5-13
Beschwerde 5-7
Code 5-7
Details 5-8, 5-41, 5-46, 5-50
drucken 5-14, 5-23
Einsatzort 5-7
Erinnern 5-13
Feedback 5-10
Initiator 5-4, 5-21
Kategorie 5-8
Kommentar 5-7
kopieren 5-23
löschen 5-14
Lösung 5-10
nur speichern 5-14
Report 7-27
Schaltflächen 5-13
Sendezeit definieren 5-10
speichern und übermitteln 5-14
Text 5-7
Typ 5-7
Übermittlungsweg 5-9
Wiederholung 5-11
Zusatzinformationen 5-10
Service-Auftragsliste 6-5
Beispiel 6-9
Service-Auftragsliste mit Filtermöglichkeit 5-16
Service-Auftrags-Nr. 5-12
Service-Auftrags-Status 5-13, 5-19
Telefon-Dialog 9-12
Service-Auftragssteuerung 5-16
Farben 5-22
Filter 5-16
Liste anrufrelevanter Service-Aufträge 5-18
Service-Auftragsliste mit Filtermöglichkeit 5-16
Suchen 5-17
Suchergebnisliste 5-17
Zähler 5-22
Service-Auftragsverfolgung 5-1
CMI 5-40
Kirk 5-49
neuer Service-Auftrag 5-2
Optiset 5-45
PDA 5-24
Report Ausführungszeit-Überschreitung 7-39
Report Grafik 7-33
Report Qualität 7-43
Report Überblick 7-37
Service-Auftragssteuerung 5-16
Service-Autrag
Suchen 5-5
Service-Funktionen
Telefon-Dialog 9-3, 9-7
Service-Mitarbeiter 5-8, 5-21
Shortcuts 2-4
CMI 5-38, 5-40
Optiset 5-45
Speichern
Service-Auftrag 5-14
Speichern und Übermitteln
Service-Auftrag 5-14
Speicherprogrammierbare Steuerung 8-1, 8-6
Sperre
Auswahl der Berechtigungsstufe 4-26
ein/aus 4-26
Einstellungen 4-29
mit Zeitplan 4-28
Symbole 4-19
uneingeschränkt 4-27
Zeitperioden 4-29

Sprache
ändern 3-5
Sprachnachricht 4-21
SPS 8-1, 8-6
Status
Anrufwarteschlange 4-4
Service-Auftrag 5-13, 5-19
Telefon 4-17
Weckrufe 4-33
Status-Symbole
CMI 5-39
Optiset 5-39
PDA 5-30
Stummschaltung 4-13
Suchen
Anrufsteuerungszentrale 4-14
Jump-Funktion 2-2
Service-Auftragssteuerung 5-17
Service-Auftragsverfolgung 5-5
Suchergebnisliste 4-15, 5-17
Schaltflächenleiste 4-21
Symbole
Anrufschutz 4-18
für Anruf-Merkmale 4-7
für Telefonstatus 4-17
Kalender 2-3, 7-5
Sperren 4-19
Weckrufe 4-20

T

Tabelle 2-2
Tasten
CMI 5-40
Kirk 5-49
Optiset 5-45
Telefon-Schnittstelle
Aktivierung 9-1
für Analogtelefone 9-1
Minibar-Konsumationen 9-4, 9-10
Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus 9-11
Service-Auftrags-Status 9-12
Service-Funktionen 9-3, 9-7
von HiPath Xpressions Hotel 9-5
Weckruf 9-2, 9-6
Zimmerstatus-Änderung 9-3, 9-9
Zugangsnummer 9-2, 9-5
Telefonstatus 4-17
Anrufschutz 4-18
Anrufumleitung 4-20
in Anrufwarteschlange 4-6
Nachrichten 4-21
Sperren 4-18
Weckrufe 4-20
Text
Service-Auftrag 5-7
Textnachricht 4-21
für Kirk 5-50
Tabelle 4-36
verfassen/lesen 4-35
Tooltips 2-4

U

Über-Information 3-3
Übermittlungsweg
CMI 5-38
Kirk 5-38
Optiset 5-38
PDA 5-24
Service-Auftrag 5-9

V

Vorlagen-Bereitstellung
Arbeitsauftragslisten 6-3
MIS 7-6

W

Weckruf 4-20
setzen 4-32
Status 6-9
Beispiel 6-12
Tabelle 4-33
Symbole 4-20
Telefon-Dialog 9-2, 9-6
Weiterleiten eines Anrufs 4-15
Wiederherstellen 4-12
Wiederholung
Service-Auftrag 5-11

Z

Zähler
Service-Auftragssteuerung 5-22
Zeitperioden
Anrufschutz 4-24
Sperre 4-29
Zielgruppe
für Bedienungsanleitung 1-1
Zimmerstatus-Änderung
Telefon-Dialog 9-3, 9-9
Zufriedenheits-Grad
Service-Auftrag 5-10
Zugangsnummer
Telefon-Schnittstelle 9-2, 9-5